

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES
DEL BANCO DE ESPAÑA
CORRESPONDIENTE AL AÑO 1996**

Servicio Jurídico

ÍNDICE

	<i>Páginas</i>
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN	7
CAPÍTULO II: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	11
CAPÍTULO III: INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	25
<i>Grupo I.—Operaciones activas.</i>	27
Comisiones	27
Intereses	31
Actuación unilateral de la entidad	33
Falta de diligencia	34
Información y documentación	37
Condiciones contractuales	39
Subrogaciones y novaciones	41
<i>Grupo II.—Operaciones pasivas</i>	43
Comisiones	43
Intereses	47
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	47
Información y documentación	53
Falta de diligencia	56
Condiciones contractuales	57
Valoración	58
<i>Grupo III.—Transferencias</i>	59
Comisiones	59
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	59
Falta de diligencia	61
Información y documentación	62
Valoración	62
<i>Grupo IV.—Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos</i>	65
Comisiones	65
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	66
Falta de diligencia	67
Valoración	72
Normativa específica	72

<i>Grupo V.—Valores y operaciones con Deuda del Estado</i>	77
<i>Grupo VI.—Tarjetas de crédito</i>	79
Comisiones	79
Condiciones contractuales	79
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	79
Falta de diligencia	80
Información y documentación	81
Uso fraudulento	83
<i>Grupo VII.—Operaciones en divisas y billetes extranjeros</i>	87
Comisiones	87
<i>Grupo VIII.—Cuestiones varias</i>	89
Avales y garantías	89
Impuestos y Seguridad Social	89
Seguros	90
Cajas de seguridad	91
Créditos documentarios	91
CAPÍTULO IV: CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL	93
Criterios generales	95
Casos concretos de buenas prácticas bancarias	99
CAPÍTULO V: ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS	101
ANEXO	109

CAPÍTULO I
PRESENTACIÓN

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 dispone en su artículo noveno que anualmente se publique una Memoria del Servicio de Reclamaciones que debe incluir la información que en la norma se especifica. En cumplimiento de lo indicado se publica la Memoria del Servicio correspondiente al año 1996.

Como en el oportuno lugar se explica detalladamente, 1996 ha sido un ejercicio en que el número de reclamaciones presentadas ha sido prácticamente el mismo que en el año anterior, pues un incremento de 32 expedientes, que supone un aumento del 1,3 %, es irrelevante.

Al igual que en los últimos ejercicios viene ocurriendo, se puede afirmar que a la fecha de publicación de la Memoria todos los expedientes que se iniciaron en 1996 han sido ya concluidos y la mayor parte de ellos han tenido una duración inferior a tres meses, desde su apertura, por lo que se ha disminuido sensiblemente el plazo que establece la Circular 8/1990 del Banco de España, de tres meses desde la última actuación.

Ello significa que el procedimiento se desarrolla fluidamente desde su comienzo, sin que se produzcan generalmente demoras en su tramitación, lo que redundaría decisivamente en la eficacia del sistema y por consiguiente en que los reclamantes cuenten con el informe del Servicio en un plazo que puede considerarse breve; debe en este aspecto comentarse la diligencia con que la mayor parte de las entidades actúan, no retrasando la presentación de sus escritos de alegaciones salvo en raros casos.

En conexión con el procedimiento está el tema de la naturaleza del Servicio, al que también se alude reiterativamente en las sucesivas memorias, pero no banalmente, sino porque resulta imprescindible insistir en las funciones que la normativa le encomienda y en los medios que para su cumplimiento le procura, en cuyo delimitado marco ha de actuar. Debemos insistir por tanto en cuál es su ámbito de actuación. Por un lado, en sus límites competenciales, por el objeto: reclamaciones relativas a operaciones concretas que afectan a los reclamantes, como clientes de una entidad de crédito, sobre actuaciones de estas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios. Merece la pena incidir especialmente en este último punto, es decir, que únicamente cabe la intervención o

actuación del Servicio cuando se trata de un posible quebrantamiento de las normas de disciplina o de las buenas prácticas o usos bancarios. Las primeras, esto es, las normas de disciplina, vienen definidas en el art.º 1 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de la siguiente manera: «Se consideran normas de ordenación y disciplina las leyes y disposiciones administrativas de carácter general que contengan preceptos específicamente referidos a las entidades de crédito y de obligada observancia para las mismas. Entre tales disposiciones se entenderán comprendidas tanto las aprobadas por órganos del Estado o, en su caso, de las Comunidades Autónomas que tengan atribuidas competencias en la materia, como las circulares aprobadas por el Banco de España, en los términos previstos en esta Ley». La concreción normativa es suficiente para que no haya lugar a dudas en cuanto a su competencia, de manera que pueden y deben considerarse excluidas, sin mayores digresiones, una serie de cuestiones que, ello no obstante, los reclamantes, no solo personas físicas sino también jurídicas, incurrir una y otra vez en considerar dentro de la competencia del Servicio, criticando incluso acerbamente, sus decisiones cuando se inhibe o rehúsa emitir el informe sobre lo planteado, olvidando que si lo hiciera sería el propio Servicio quien quebrantaría la normativa.

Entre estas normas, cuyo posible quebrantamiento no es competencia del Servicio, están todas aquellas que pueden considerarse de derecho privado, bien sea civil o mercantil, cuyo conocimiento corresponde a los juzgados y tribunales, así en materia de obligaciones contractuales, de relaciones personales y patrimoniales entre cónyuges, de sucesiones, y que por tanto el Servicio en forma alguna puede conocer por ser incompetente en términos absolutos.

Menos clara es la última parte del párrafo, que centra el ámbito competencial —«... que puedan quebrantar... las buenas prácticas y usos bancarios»—, porque infortunadamente no existe un código de las buenas prácticas y usos bancarios. El Reglamento del disuelto Consejo Superior Bancario, aprobado por Decreto de 16 de octubre de 1950, estableció entre las facultades de dicho órgano la de «recoger las costumbres y usos mercantiles bancarios, bien con carácter general, bien por localidades o plazas, a los efectos del artículo 2.º del Código de Comercio» (art. 12.13); la facultad no fue

ejercida o al menos reflejado su ejercicio en forma escrita que pudiera constituir una indudable ayuda. La situación resulta más difícil, porque es el propio Servicio, en relación con el hecho concreto planteado, el que debe en primer lugar determinar lo que es una buena práctica y luego estimar si se ha quebrantado por la entidad reclamada. ¿Cuál es el criterio para ello? Evidentemente, en determinados casos es sencillo, ante una burda actuación, concluir que la práctica no es correcta, pero son los menos; normalmente es preciso examinar y estudiar el supuesto con gran detenimiento, sopesando las actuaciones tanto del reclamante como del reclamado para llegar a un informe con la motivación adecuada que sea objetivamente lógico y ponderado.

En lo que hace referencia a los medios que el Servicio puede emplear, debemos reiterar que el procedimiento únicamente contempla como actuaciones en el expediente la reclamación propiamente dicha y las alegaciones de la entidad, sin que por consiguiente quepan todos los medios de prueba que ante los tribunales pueden emplearse; lógica consecuencia de todo ello es el valor del informe que se emite, simple opinión, no vinculante, y frente a la que, por tanto, no cabe recurso alguno.

Debe también mencionarse el aumento sufrido en las reclamaciones nacidas con ocasión del ejercicio de los derechos que confiere la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipoteca-

rios, que han pasado de 24 en el año 1995 a prácticamente el doble, 46 en 1996, si bien el incremento tampoco es tan notable como a primera vista puede parecer, pues el año último ha sido el primero en que la norma ha estado vigente durante todo el ejercicio.

Las reclamaciones con origen en la Ley 7/1995, de 23 de marzo, a las que se hacía referencia en la anterior Memoria comentándose que habían sido escasas, han seguido en la misma línea durante el ejercicio 1996. En conjunto y desde la entrada en vigor de la citada Ley en mayo de 1995 hasta finalizar el año 1996, únicamente diez han sido las reclamaciones formuladas, por lo que puede afirmarse que las entidades están aplicando a los consumidores que la norma contempla, dentro de la libertad que les confiere la vigente normativa, unos tipos de interés en los descubiertos en cuenta corriente que no superan en 2,5 el interés legal del dinero.

Habida cuenta de la utilidad mostrada se siguen publicando al final de la Memoria los textos legales que se consideran de mayor interés en relación con el Servicio y los consumidores bancarios, suprimiéndose la Ley 7/1995, como consecuencia de su escasa incidencia.

Finalmente cabe destacar que en 1997 se cumple el décimo aniversario del nacimiento del Servicio, por lo que en la próxima Memoria se hará una recapitulación de lo que han sido los primeros diez años completos de su funcionamiento.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Fieles a la tradicional configuración de esta Memoria, el capítulo segundo de la misma está dedicado a la información estadística del ejercicio analizado. Con ello procuramos ofrecer unos datos que reflejen tanto la actuación del Servicio de Reclamaciones y sus criterios como la evolución de las distintas entidades sometidas a sus dictámenes, sin olvidar la del particular convertido en reclamante, en aspectos tales como los temas más reclamados o los lugares de comisión de las incidencias.

Conviene igualmente resaltar que, tras diversas alteraciones en el número y configuración de los cuadros durante los últimos años, tratando de obtener y facilitar la más completa información, en este ejercicio se sigue el mismo criterio de la anterior Memoria, ofreciendo un total de ocho cuadros.

También hacemos hincapié —como ya lo hicimos en la Memoria del año 1995— en que en algunos cuadros no se expresan las sumas por totales, por cuanto los números ofrecidos no coincidirían, dado que en algunos

expedientes interviene más de una entidad, y pueden ser varios los asuntos que en ellos se traten.

Procedemos seguidamente a la inserción y comentarios de los distintos cuadros, ofreciendo datos en cifras absolutas y porcentuales, conteniendo las variaciones ofrecidas en el año 1996 respecto al anterior. Siempre que ello es factible, los datos numéricos —incrementos (Δ) o decrementos (∇)— se indican tanto en términos absolutos como relativos, procurando con estos últimos tener en cuenta las posibles desviaciones que, al comparar ambos ejercicios y por la diferencia en el número de reclamaciones entre un año y otro, ineludiblemente se producen.

1) *Resumen de reclamaciones (cuadro 1)*

El primer dato que cabe resaltar debe ser el ligerísimo incremento (del 1,3 %) en el número de expedientes abiertos por el Servicio durante 1996, en concreto 2.558, o lo que es lo mismo, 32 más que en el ejercicio ante-

1. RESUMEN DE RECLAMACIONES
AÑO 1996

<i>Período</i>	<i>Reclamaciones presentadas</i>	<i>Reclamaciones acumuladas</i>	<i>% s/año anterior</i>	<i>% s/mes anterior</i>	<i>Archivos acumulados</i>	<i>En trámite</i>
Ene 96	223	223	∇ 21,9	∇ 9,9	5	218
Feb 96	220	443	Δ 2,7	Δ 1,3	45	398
Mar 96	216	659	Δ 11,8	Δ 1,8	166	493
Abr 96	215	874	Δ 3,4	∇ 0,5	310	564
May 96	233	1.107	Δ 16,5	∇ 8,4	509	598
Jun 96	195	1.302	∇ 7,1	Δ 16,3	671	631
Jul 96	259	1.561	Δ 28,2	∇ 32,8	861	700
Ago 96	137	1.697	Δ 25,5	∇ 47,1	1.035	662
Sep 96	199	1.897	∇ 11,8	∇ 45,3	1.231	666
Oct 96	236	2.133	∇ 1,3	Δ 18,6	1.514	619
Nov 96	236	2.369	∇ 4,8	...	1.746	623
Dic 96	189	2.558	∇ 6,9	∇ 19,9	2.054	504
TOTAL	2.558	2.558	∇ 1,3		2.054	504

rior. Se confirma así un volumen que en los últimos años se ha venido sosteniendo, si bien ya podemos adelantar que en los primeros meses del presente año 1997 sí ha aumentado de modo significativo.

Obviamente, no todo expediente abierto deriva en una reclamación propiamente dicha, dado que existe un número considerable de aquellos que fueron, bien directamente resueltos por el Servicio sin intervención de entidades crediticias, bien dirigidos hacia otros organismos con adecuada competencia para su resolución.

Mes a mes, destacaremos los aumentos experimentados durante los meses de julio (28,2 %), enero (21,9 %), y mayo (16,5 %) respecto a idénticos períodos del año anterior, mientras que con respecto a los decrementos tan solo merece destacarse el sufrido en agosto (25,5%).

Si sumamos a los expedientes abiertos y resueltos durante el ejercicio analizado (2.054) los 480 que se encontraban en tramitación el 31 de diciembre de 1995, obtendremos que durante 1996 se archivaron un total de 2.534 expedientes, datos todos ellos que confirman que el Servicio de Reclamaciones, un año más, resuelve los expedientes dentro —sobradamente— del plazo reglamentario. Añadimos aquí que, en la fecha de publicación de esta Memoria, todos los expedientes abiertos en el año 1996 se encuentran archivados.

2) Lugar de presentación de las reclamaciones y de origen de la incidencia, por comunidades autónomas (cuadro 2)

Como ya hicimos el año anterior, en el presente cuadro se diferencia entre la comunidad autónoma en que se produjo la incidencia —esto es, la ubicación de la oficina bancaria de la entidad interviniente— y aquella otra en la que después el interesado presentó su reclamación ante el Servicio.

Comparando este año con el pasado, el primer dato reseñable es el incremento observado en la Comunidad de Madrid, tanto teniendo en cuenta el lugar de presentación (65 más) como el lugar de la incidencia (49). En términos relativos, ello supone un aumento del 3,5 % y del 5,7 %, respectivamente; manteniéndose la circunstancia de que más de la mitad de las reclamaciones formuladas (56,1 %) son presentadas en Madrid —sede del Servicio—, pero tan solo el 29,6 % del total denuncia una incidencia sucedida en esta Comunidad. En el resto del Estado, este dato es justamente al revés, es decir, las incidencias superan a las presentaciones dentro de cada comunidad.

Es importante el descenso sufrido por la Comunidad Autónoma Andaluza, que, a pesar de mantener el segundo lugar, ha visto reducido el número de reclamaciones presentadas en ella en 67, mientras que las incidencias denunciadas han sido 84 menos que en el ejercicio anterior. Estos datos nos conducen a descensos

2. LUGAR DE PRESENTACIÓN Y DE ORIGEN DE LA INCIDENCIA, POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

	1996				1995				Variación							
	Lugar de presentación		Lugar de incidencia		Lugar de presentación		Lugar de incidencia		Absoluta				Absoluta			
	P		I		P		I		P		I		P		I	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	N.º	%	%	%	%	%	%
Madrid	1.434	56,1	756	29,6	1.369	54,2	707	28,0	Δ 65	Δ 49	Δ 4,7	Δ 6,9	Δ 3,5	Δ 5,7		
Andalucía	303	11,8	483	18,9	370	14,6	567	22,5	Δ 67	Δ 84	Δ 18,1	Δ 14,8	Δ 19,2	Δ 16,0		
Valenciana	138	5,4	216	8,4	152	6,0	229	9,1	Δ 14	Δ 13	Δ 9,2	Δ 5,7	Δ 10,0	Δ 7,7		
Cataluña	112	4,4	176	6,9	108	4,3	190	7,5	Δ 4	Δ 14	Δ 3,7	Δ 7,4	Δ 2,3	Δ 8,0		
Castilla y León ..	94	3,7	136	5,3	111	4,4	160	6,3	Δ 17	Δ 24	Δ 15,3	Δ 15,0	Δ 15,9	Δ 15,9		
Galicia	91	3,6	124	4,8	75	3,0	112	4,4	Δ 16	Δ 12	Δ 21,3	Δ 10,7	Δ 20,0	Δ 9,1		
País Vasco	56	2,2	91	3,6	63	2,5	84	3,3	Δ 7	Δ 7	Δ 11,1	Δ 8,3	Δ 12,0	Δ 9,1		
Aragón	52	2,0	68	2,6	43	1,7	54	2,1	Δ 9	Δ 14	Δ 20,9	Δ 25,9	Δ 17,7	Δ 23,8		
Murcia	50	1,9	92	3,6	39	1,5	65	2,6	Δ 11	Δ 27	Δ 28,2	Δ 41,5	Δ 26,7	Δ 38,5		
Canarias	44	1,7	75	2,9	46	1,8	67	2,7	Δ 2	Δ 8	Δ 4,3	Δ 11,9	Δ 5,6	Δ 7,4		
Cast.-La Mancha ..	39	1,5	107	4,2	24	1,0	91	3,6	Δ 15	Δ 16	Δ 62,5	Δ 17,6	Δ 50,0	Δ 16,7		
Extremadura	34	1,3	61	2,4	36	1,4	59	2,3	Δ 2	Δ 2	Δ 5,6	Δ 3,4	Δ 7,1	Δ 4,3		
Asturias	34	1,3	66	2,6	26	1,0	45	1,8	Δ 8	Δ 21	Δ 30,8	Δ 46,7	Δ 30,0	Δ 44,4		
La Rioja	33	1,3	37	1,4	16	0,6	18	0,7	Δ 17	Δ 19	Δ 106,3	Δ 105,6	Δ 116,7	Δ 100,0		
Cantabria	16	0,6	29	1,1	19	0,8	35	1,4	Δ 3	Δ 6	Δ 15,8	Δ 17,1	Δ 25,0	Δ 21,4		
Navarra	13	0,5	17	0,7	3	0,1	6	0,2	Δ 10	Δ 11	Δ 333,3	Δ 183,3	Δ 400,0	Δ 250,0		
Islas Baleares	9	0,4	18	0,7	22	0,9	33	1,3	Δ 13	Δ 15	Δ 59,1	Δ 45,5	Δ 55,6	Δ 46,2		
Ceuta	4	0,2	4	0,2	3	0,1	3	0,1	Δ 1	Δ 1	Δ 33,3	Δ 33,3	Δ 100,0	Δ 100,0		
Melilla	2	0,1	2	0,1	1	0,1	1	0,1	Δ 1	Δ 1	Δ 100,0	Δ 100,0		
TOTALES	2.558	100	2.558	100	2.526	100	2.526	100	Δ 32	Δ 32						

porcentuales altamente significativos, que en términos relativos alcanzan el 19,2 % de presentaciones y el 16 % de incidencias, dentro de su territorio. Explicación a estos datos cabría buscarla en el decremento habido en el número de reclamaciones formuladas contra dos entidades ampliamente expandidas por esa Comunidad, probablemente por las recientes designaciones de sus respectivos defensores de la clientela. Nos estamos refiriendo a Unicaja y a la Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez.

Tienen, asimismo, importancia los incrementos que, en términos relativos, han presentado las comunidades de Galicia (20 % en el número de expedientes presentados y 9 % en incidencias denunciadas), Aragón (17,7 % y 23,8 %, respectivamente), Murcia (26,7 % y 38,5 %), Castilla-La Mancha (50 % y 16,7 %), Asturias (30 % y 44,4 %), La Rioja (doblando sus magnitudes, concretamente 116,7 % y 100 %), o el, a primera vista, espectacular aumento de Navarra, aparentemente debido al escaso volumen tenido en 1995 (400 % y 250 %). Estos datos, sobre todo comparándolos con los descensos que expondremos a continuación, refuerzan la impresión de que las reclamaciones se presentan, cada vez en mayor volumen, en la provincia donde la supuesta irregularidad se produjo y a través de la red de sucursales del Banco de España.

Así, los decrementos tan solo son destacables en comunidades —aparte de la mención ya hecha de Andalucía— como Castilla y León (15,9 %, tanto en reclamaciones presentadas como en incidencias producidas en su ámbito territorial), Cantabria (25 % y 21,4 %, respectivamente) y Baleares (55,6 % y 46,2 %).

Por otro lado, desde el prisma del lugar donde se produjo la incidencia, la casi generalidad de las comunidades, a nivel nacional, se mueve en valores porcentuales similares —en mayor o menor grado— a los del año anterior, ya que incluso se mantiene la circunstancia de que la mitad de los supuestos denunciados se haya producido en dos comunidades, la madrileña y la andaluza.

3) *Naturaleza de la entidad reclamada (cuadro 3)*

Este es un claro ejemplo de lo que apuntábamos al principio de esta información estadística, en el sentido de que sus datos no pueden totalizarse, por cuanto en algunos expedientes han intervenido dos o más entidades de distinta naturaleza que, lógicamente, han sido dadas de alta en cada uno de sus grupos.

Podemos afirmar que los datos ofrecidos este año difieren muy ligeramente de los del anterior. Destaca, por su volumen operativo en nuestro país, el dato de las quejas formuladas contra bancos, con un 63 % del total, seguido del 31,7 % de las cajas de ahorros, CECA y Crédito Oficial. Ambos grupos ocupan casi el 95 % de los asuntos tratados, mientras que el resto de entidades ofrece variaciones poco significativas y, en todo caso, debidas a razones puntuales intrascendentes.

Lo que sí puntualizamos un año más es que bajo el concepto «entidades no de crédito» se agrupan los expedientes abiertos por reclamaciones formuladas a entidades que no ostentan la condición de entidad de crédito. A su vez, bajo la denominación «consulta entidad» se engloban tanto los referidos a aspectos generales de la práctica bancaria como asuntos que, por su fondo, quedan fuera del ámbito competencial del Banco de España, los cuales se comentarán con más profundidad en el cuadro 7.

4) *Entidades más reclamadas (cuadro 4)*

Tomando como modelo el mismo cuadro que —tras diversas modificaciones— se implantó en la Memoria anterior, podemos aquí analizar las reclamaciones presentadas contra las distintas entidades, desde dos parámetros diferentes: de una parte, los expedientes en los que la entidad figura como directamente reclamada; de otra, aquellos en los que, durante la tramitación, resultó implicada; incluyéndose en primer término el dato —producto de la suma de ambas cantidades— del nú-

3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES

	1996		1995	
	N.º	%	N.º	%
Bancos.....	1.611	63,0	1.556	61,6
Cajas de ahorros, CECA, Crédito Oficial.....	810	31,7	857	33,9
Cooperativas.....	76	3,0	86	3,4
Entidades de financiación.....	64	2,5	46	1,8
Sociedades de arrendamiento financiero.....	6	0,2	19	0,8
Sociedades de crédito hipotecario.....	23	0,9	22	0,9
Entidades de financiación y factoring.....	1	0,1	1	0,1
Entidades no de crédito.....	32	1,2	40	1,6
Consulta entidad.....	59	2,3	88	3,5

mero total en que las distintas entidades de crédito han resultado afectadas o involucradas en expedientes, siempre teniendo en cuenta que, como resulta habitual, en el cuadro tan solo figuran aquellas entidades que han recibido un mínimo de 20 reclamaciones como directamente reclamadas, circunstancia que explica la no inclusión de entidades con amplia representación en el mercado, como el Banco Popular Español que, año tras año, repite esta satisfactoria posición.

Como datos positivos del cuadro, señalaremos el descenso en el número de reclamaciones que han recibido entidades como el Banco Español de Crédito —un 6,5 % menos—, o la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona —que, a pesar de su sólida presencia en el mercado financiero, ha visto reducirse sus expedientes en un significativo 37,5 %, lo que supone un descenso de 31 supuestos respecto al ejercicio anterior, volviendo de ese modo a un volumen similar al que, exceptuando el año 1995, le venía siendo habitual—. Mención aparte merecen dos entidades, como Unicaja y la Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez, en las que la implantación y puesta en funcionamiento de la figura del defensor de la clientela ha provocado unos resultados que, tras simple comparación con los de 1995, solo cabe calificar de muy satisfactorios, por

cuanto han experimentado reducciones en el número de reclamaciones —en términos relativos— de un 37,5 % y de un 31,3 %, respectivamente.

Su ejemplo refuerza la idea, siempre mantenida por este Servicio, de la eficaz labor que, con carácter general, presta esta figura en la relación entidad-clientela.

En el vértice contrario, debemos señalar que son varias las entidades que han visto incrementar el número de expedientes. Ocupa el primer lugar la entidad Caja Postal, S.A., con un incremento relativo de un 15,4%; manteniendo el grupo de las entidades que podemos calificar como «grandes» o de «mayor negocio» valores similares —a veces hasta prácticamente idénticos— a los del año anterior. Quizás la única excepción a esta línea sea el Banco Bilbao Vizcaya, que, tras experimentar un sensible descenso en 1995 —recordemos que fue de un 28,8 % en términos relativos—, en este ejercicio recupera un tanto su anterior volumen de reclamaciones, que aumentan en la cifra de 37 expedientes —un 26,9 % más—.

Estudiando los datos desde el punto de vista de su variación relativa, los mayores incrementos corresponden a entidades como la Caja de Ahorros de Murcia —del 200 %, si bien 9 de sus 25 reclamaciones corresponden a

4. ENTIDADES A LAS QUE SE LES HAN PRESENTADO 20 O MÁS RECLAMACIONES

	Reclamaciones								Variación		
	1996				1995				Absoluta		Relativa
	Total	Como reclamada	Como implicada	% Sobre reclamada	Total	Como reclamada	Como implicada	% Sobre reclamada	N.º	%	%
Caja Postal, S.A.	238	230	8	9,0	211	197	14	7,8	Δ 33	Δ 16,8	Δ 15,4
Banco Hipotecario de España ...	217	213	4	8,3	215	211	4	8,3	Δ 2	Δ 0,9	—
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	215	213	2	8,3	220	211	4	8,3	Δ 2	Δ 0,9	—
Banco Bilbao Vizcaya	177	169	8	6,6	144	132	12	5,2	Δ 37	Δ 28,0	Δ 26,9
Banco Español de Crédito	157	148	9	5,8	169	158	11	6,2	∇ 10	∇ 6,3	∇ 6,5
Banco Central Hispanoam.	153	149	4	5,8	154	141	13	5,6	Δ 8	Δ 5,7	Δ 3,6
Banco Santander	123	109	14	4,3	116	106	10	4,2	Δ 3	Δ 2,8	Δ 2,4
Banco Exterior de España	97	95	2	3,7	99	90	9	3,6	Δ 5	Δ 5,6	Δ 2,8
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	56	55	1	2,2	75	70	5	2,8	∇ 15	∇ 21,4	∇ 21,4
Unicaja	52	51	1	2,0	83	82	1	3,2	∇ 31	∇ 37,8	∇ 37,5
Deutsche Bank, S.A.E.	44	42	2	1,6	42	41	1	1,6	Δ 1	Δ 2,4	—
Citibank España	40	39	1	1,5	19	19	—	0,7	Δ 20	Δ 105,3	Δ 114,3
Bancaja	35	35	...	1,4	38	37	1	1,5	∇ 2	∇ 5,4	∇ 6,7
Ibercaja	33	33	...	1,3	17	16	1	0,6	Δ 17	Δ 106,3	Δ 116,7
Caja Ahorros Mediterráneo	33	32	1	1,3	26	26	...	1,1	Δ 6	Δ 23,1	Δ 18,2
Caja España de Inversiones	33	32	1	1,3	24	23	1	0,9	Δ 9	Δ 39,1	Δ 44,4
Caja de Ahorros de Galicia	29	29	...	1,1	22	21	1	0,8	Δ 8	Δ 38,1	Δ 37,5
C.A.S.F. Sevilla y Jerez	28	28	...	1,1	40	40	...	1,6	∇ 12	∇ 30,0	∇ 31,3
Banco Pastor	27	26	1	1,0	26	25	1	1,0	Δ 1	Δ 4,0	—
Banco Directo	27	27	...	1,1	14	14	—	0,6	Δ 13	Δ 92,9	Δ 83,3
Barclays Bank, S.A.	25	24	1	0,9	23	21	2	0,8	Δ 3	Δ 14,3	Δ 12,5
Caja de Ahorros de Murcia	25	23	2	0,9	10	7	3	0,3	Δ 16	Δ 228,6	Δ 200,2
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	23	23	...	0,9	20	18	2	0,7	Δ 5	Δ 27,8	Δ 28,6
Bankinter	21	20	1	0,8	15	13	2	0,5	Δ 7	Δ 53,8	Δ 60,0

un mismo asunto, que fue solventado por la entidad—, Ibercaja (del 116,7 %), Citibank España (del 114,3 %), Banco Directo (del 83,3 %) y Bankinter (del 60 %).

En cuanto a las entidades de la Corporación Bancaria de España, S.A. (Argentaria), dejando a un lado el primer lugar de Caja Postal en la relación de entidades más reclamadas, Banco Hipotecario no sufre apenas incremento, descendiendo Banco Exterior de España en el número de reclamaciones totales en las que intervino (97 expedientes en comparación con los 99 del ejercicio último).

Aunque el lector avisado ya lo advertirá, hay que valorar las cifras absolutas de reclamación en función del volumen de operaciones de cada entidad. En entidades de gran tamaño, el número de reclamaciones no tiene, como claramente se aprecia, gran relevancia.

5) Expedientes archivados entre el 1.1.1996 y el 31.12.1996, tras solicitar alegaciones de la entidad (cuadro 5)

Tanto este cuadro como el siguiente pueden considerarse complementarios del anterior, y su estudio debe hacerse de forma conjunta.

Así, en este cuadro 5 se muestra el archivo final de los diversos expedientes, en los que han intervenido las entidades con más de 20 reclamaciones, según el tipo de resolución alcanzada. Consecuentemente, a cada una de estas entidades se le han requerido alegaciones, a raíz de las cuales se ha alcanzado un pronunciamiento —favorable o desfavorable a la misma—; o se ha estimado que el asunto desbordaba el ámbito competencial del Servicio de Reclamaciones, debido principalmente a la radical discrepancia sostenida por las partes implicadas y la carencia de pruebas determinantes en apoyo de sus posturas, o a la competencia de los tribunales para resolver el fondo del asunto planteado; o —tercera alternativa— la entidad, al contestar a nuestro requerimiento, se ha allanado a la pretensión del cliente, teniendo en cuenta que estos allanamientos pueden en parte asimilarse a una resolución desfavorable a la entidad, dado que esta no ha satisfecho lo interesado por su cliente hasta que el mismo ha acudido con su demanda al Servicio y aquella ha sido requerida para que formule alegaciones.

Lo que sí nos parece interesante reseñar es que en el cuadro se muestran todos los expedientes archivados en el año 1996, incluyendo los 480 que quedaron en tramitación a 31 de diciembre de 1995.

5. TIPOS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS ENTRE EL 1.1.1996 Y EL 31.12.1996, TRAS SOLICITAR ALEGACIONES A LA ENTIDAD

Después de dar traslado a la entidad														
	Allanamientos			Informes favorables al reclamante			Informes favorables a la entidad			Sin pronunciamiento			Total	Sin resolver correspond. a 1996, a 31.12.1996
	Ptes. 1995	Rtas. 1996	% s/total	Ptes. 1995	Rtas. 1996	% s/total	Ptes. 1995	Rtas. 1996	% s/total	Ptes. 1995	Rtas. 1996	% s/total		
Caja Postal.....	8	33	24,6	12	33	27,5	7	63	42,0	3	8	6,6	167	37
Banco Hipotecario de España.	5	22	15,0	14	26	22,2	21	86	59,4	1	5	3,3	180	43
Caja de A. y Monte de P. de Madrid.	6	18	13,6	12	31	24,4	12	72	47,7	7	18	14,2	176	37
Banco Bilbao Vizcaya	4	10	12,7	10	23	30,0	15	30	40,9	6	12	16,4	110	50
Banco Español de Crédito.....	14	19	28,7	8	16	20,9	14	30	38,3	1	13	12,2	115	38
Banco Central Hispanoamericano .	3	10	12,7	2	22	23,5	6	32	37,2	3	24	26,5	102	20
Banco Santander.....	2	7	11,6	11	31	53,8	3	18	26,9	...	6	7,7	78	27
Banco Exterior de España.....	2	13	20,6	3	19	30,1	7	20	37,0	1	8	12,3	73	12
Caja de A. y Pensiones de Barcelona.	...	1	2,7	—	8	21,6	7	12	51,4	3	6	24,3	37	15
Unicaja.....	5	8	21,0	4	12	25,8	8	18	41,9	3	4	11,3	62	14
Deutsche Bank, S.A.E.	9	25,7	2	11	37,1	5	7	34,3	...	1	2,9	35	8
Citibank	1	5	26,1	...	2	8,7	1	11	52,2	...	3	13,0	23	10
Bancaja.....	1	3	14,8	...	5	18,6	3	11	51,9	1	3	14,8	27	8
Ibercaja	2	8,3	2	5	29,2	3	10	54,2	2	...	8,3	24	5
Caja de Ahorros del Mediterráneo.	1	3	21,1	...	4	21,0	3	8	57,9	—	19	8
Caja España de Inversiones.....	...	1	4,3	1	4	21,7	3	10	56,5	...	4	17,4	23	7
Caja de Ahorros de Galicia.....	...	2	8,3	1	11	50,0	2	6	33,3	...	2	8,3	24	4
Caja de Ahorros Provincial														
San Fernando de Sevilla y Jerez ..	1	1	14,3	1	5	42,9	...	4	28,6	...	2	14,3	14	8
Banco Pastor	—	1	5	37,5	1	6	43,8	1	2	18,8	16	7
Banco Directo	1	3	25,0	...	6	37,5	1	4	31,3	...	1	6,3	16	1
Barclays Bank, S.A.	3	15,0	1	7	40,0	2	4	30,0	1	2	15,0	20	4
Caja de Ahorros de Murcia.....	...	1	25,0	—	1	2	75,0	4	5
Caja de A. de Castilla-La Mancha	3	23,1	...	3	23,1	1	5	46,2	...	1	7,7	13	6
Bankinter.....	...	2	22,2	1	2	33,3	...	4	44,4	—	9	5

Lógicamente, podemos llegar a la conclusión de que, al especificar el tipo de resolución alcanzada y su respectiva incidencia porcentual sobre el número total de expedientes anuales de cada entidad, podemos analizar con mayor fundamento no ya tan solo el proceder de cada entidad con su clientela, sino también la eficacia de sus órganos de defensa y atención a sus clientes.

Como casos concretos, podemos citar que la gran mayoría de entidades obtienen informes favorables a su proceder, destacando en este aspecto Citibank España, cuyo porcentaje de estos informes es seis veces mayor que aquellos otros en los que obtuvo una conclusión contraria a sus intereses; sin olvidar la Caja de Ahorros de Murcia, que no ha tenido ningún informe desfavorable a su actuación.

6) Expedientes archivados a 31.12.1996, sin haber solicitado alegaciones de la entidad (cuadro 6)

Este cuadro, complementario del anterior, recoge los expedientes abiertos a las entidades con más de 20 reclamaciones, que son archivados sin dar traslado del asunto a la entidad, por las circunstancias señaladas.

Entre estas circunstancias destacan las que podíamos catalogar como dictadas por imperativo legal, co-

mo son los casos en los que se encuentran actuando los tribunales para solucionar el conflicto, o que son competencia de otros organismos públicos; así como aquellos otros supuestos que son archivados por haber sido ya resueltos o por pertenecer a la esfera del derecho privado.

También existen expedientes que son directamente archivados, al resultar obvio que el tema planteado no supone ninguna infracción de normativa ni de las buenas prácticas y usos bancarios, o bien porque el reclamante desiste de su pretensión o no aporta datos imprescindibles para continuar la tramitación de su queja.

7) Resultado global de las reclamaciones archivadas en 1996 (cuadro 7)

Este cuadro, y sus datos y porcentajes, está obtenido a partir de los 2.534 expedientes archivados durante 1996, dividiéndose a su vez en dos apartados, como son el haber o no solicitado alegaciones a la entidad interviniente.

Dentro del primer grupo, la primera variación sustancial es el aumento de un 30 % en el número de expedientes en los que el reclamante —a pesar de nuestro expreso requerimiento— no aportó documentación

6. TIPOS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS ENTRE 1.1.1996 Y 31.12.1996 SIN HABER SOLICITADO ALEGACIONES DE LA ENTIDAD

	Antes de dar traslado a la entidad								Total
	Desistimientos	Ya resueltas	Subjúdice	Derecho privado	No infrac. de normativa ni buenas prácticas bancarias	No compt. Banco de España motivos varios	Perteneciente a otros organismos públicos	Reclamante no aportó datos	
Caja Postal, S.A.	1	3	1	5	34	20	64
Banco Hipotecario de España	2	...	5	4	1	4	3	16	35
Caja de A. y Monte de Piedad de Madrid	2	...	5	5	3	4	9	11	39
Banco Bilbao Vizcaya	3	...	11	6	1	9	18	4	52
Banco Español de Crédito	5	2	7	5	2	7	7	6	41
Banco Central Hispanoamericano	4	...	5	6	1	9	10	10	45
Banco Santander	2	2	...	6	12	12	34
Banco Exterior de España	2	...	1	2	...	1	10	9	25
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	1	...	4	2	...	3	1	3	14
Unicaja	...	1	2	1	...	4	4	4	16
Deutsche Bank, S.A. Española	3	1	3	1	8
Citibank España	...	1	...	1	...	2	2	3	9
Bancaja	1	...	1	1	1	1	5
Ibercaja	2	1	1	1	5	1	11
Caja de Ahorros del Mediterráneo	2	2	...	4	1	1	10
Caja España de Inversiones	1	...	2	1	...	1	...	2	7
Caja de Ahorros de Galicia	1	...	3	4
Caja de A. Prov. San Fernando de Sevilla y Jerez	2	1	...	2	3	8
Banco Pastor	...	1	1	1	...	2	...	2	7
Banco Directo	1	2	9	...	12
Barclays Bank, S.A.	1	2	1	1	5
Caja de Ahorros de Murcia	10	...	2	1	2	2	17
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	1	1	...	2	1	...	5
Bankinter	1	3	...	2	1	1	8

fundamental, formal o de fondo, para proseguir la tramitación del asunto.

Ahora bien, la principal alteración porcentual, con un incremento relativo del 240 %, se encuentra en el número de desistimientos, que pasa de 14 a 44. Los desistimientos son expedientes finalizados, única y exclusivamente, por actos del propio reclamante, que acepta la propuesta o explicación que le ofrece la entidad, decidiendo dejar sin efecto su queja.

En cuanto a los asuntos rechazados, los de derecho privado se han visto reducidos en un 49,2 %, porcentaje similar (47,4 %) al decremento habido en los asuntos planteados que, a todas luces, no suponían infracción alguna. También significativo es el aumento del 37,5 % que encontramos en los supuestos no admitidos a trámite por ir dirigidos contra una entidad que no tenía la consideración de entidad de crédito, y por lo tanto no incluida dentro del ámbito de competencia del Banco de España. Por último, tan solo aclarar que de los 284 casos archivados por «motivos varios», 169 de ellos lo fueron por pertenecer a otros organismo públicos.

Habiendo ya solicitado alegaciones a la entidad afectada, el número de allanamientos se mantiene prácticamente igual, reduciéndose en un 2,8 %. También se observan decrementos en los porcentajes relativos de expedientes que han concluido sin pronunciamiento del Servicio, por considerarse improcedente la emisión del informe (decremento del 10,3 %); así co-

mo aquellos otros en los que las conclusiones del informe fueron favorables al reclamante (decremento 5,9 %), frente al incremento (53) sufrido en el número de supuestos con reducción favorable a la entidad, lo que supone un aumento porcentual del 13,9 %.

8) *Materia objeto de reclamación (cuadro 8)*

La clasificación de las materias objeto de reclamación, que aparece en este cuadro 8, está hecha de acuerdo con los grupos en que queda dividido el capítulo destinado a exponer los informes cuyas conclusiones resultan favorables al reclamante. Junto a estos grupos aparecen dos apartados, con el fin de completar la información. Nos referimos a las consultas varias —solicitudes de información que, por no constituir una reclamación propiamente dicha, no causaron alta en cualquiera de los restantes grupos— y reclamaciones varias, donde se incluyen todas aquellas que, por una u otra razón, no son competencia del Servicio.

Estas últimas, en número de 375, pueden catalogarse del siguiente modo:

— Avals y garantías	37
— Billetes falsos	2
— Cajas de seguridad	6
— Créditos documentarios	12
— Impuestos y Seguridad Social	17

7. RESULTADO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN 1996

	1996		1995		Variación			
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa	
					N.º	%	%	
Sin solicitar alegaciones:								
El reclamante no aportó la documentación solicitada. Archivo.	197	7,8	160	6,0	Δ 37	Δ 23,1	Δ 30,0	
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta)	48	1,9	57	2,1	∇ 9	∇ 15,8	∇ 9,5	
Desistimientos	44	1,7	14	0,5	Δ 30	Δ 214,3	Δ 240,0	
Asuntos rechazados:								
Asuntos de derecho privado.	77	3,0	159	5,9	∇ 82	∇ 51,6	∇ 49,2	
Asuntos subjuídice	74	2,9	84	3,1	∇ 10	∇ 11,9	∇ 6,5	
El asunto planteado no supone infracción	25	1,0	50	1,9	∇ 25	∇ 50,0	∇ 47,4	
Motivos varios	284	11,2	310	11,6	∇ 26	∇ 8,4	∇ 3,4	
Asunto ya resuelto.	10	0,4	6	0,2	Δ 4	Δ 66,7	Δ 100,0	
No es entidad de crédito.	29	1,1	23	0,8	Δ 6	Δ 26,1	Δ 37,5	
Habiendo solicitado alegaciones:								
Allanamientos	266	10,5	289	10,8	∇ 23	∇ 8,0	∇ 2,8	
Informes favorables al reclamante	489	19,3	549	20,5	∇ 60	∇ 11,0	∇ 5,9	
Informes favorables a la entidad	748	29,5	695	25,9	Δ 53	Δ 7,6	Δ 13,9	
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento. ...	243	9,6	286	10,7	∇ 43	∇ 15,0	∇ 10,3	
TOTALES	2.534	100,0	2.682	100,0	∇ 148	∇ 5,5		

— Inclusión en registros de impagados . . .	24
— Operaciones no bancarias	38
— Prescripción	2
— Publicidad	7
— Secreto bancario	3
— Seguros	79
— Tasación, establecimientos de cambio, etc.	8
— Valores	140
TOTAL	375

La misma salvedad que hicimos en la Memoria del año 1995 consideramos pertinente repetirla aquí, a propósito de las operaciones con valores. La gran mayoría de los asuntos sobre esta materia se remite a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como órgano competente para su resolución, a excepción de aquellos que puedan estimarse como estrictamente bancarios, o bien que se refieran a aspectos tales como la información ofrecida por la entidad, supuestos ambos en los que este Servicio sí puede entrar a resolver.

Pasando ya a analizar los diferentes grupos propiamente dichos, observamos que el mayor incremento se observa en las reclamaciones sobre letras y cheques, con un incremento relativo del 25,7 %. Conviene aquí aclarar que en este grupo se incluye todo tipo de efectos, además de los señalados, como, por ejemplo, pagarés y recibos de muy diversa índole.

Por su parte, las operaciones activas continúan, un año más, siendo la principal materia de reclamación, con un 39,9 % del total, experimentando un incremento, respecto del año anterior, de 48 reclamaciones —un 3,6 % en datos relativos—. Revisiones de tipos de interés en préstamos y créditos a raíz del descenso en los tipos de referencia, los resultados de las diversas subvenciones de carácter público, e incidencias en liquida-

ciones y comisiones son los principales asuntos que, dentro de este grupo, se tramitan en el Servicio.

También se incrementa el número de reclamaciones asimilables a operaciones pasivas, en lo que constituye el segundo grupo de este cuadro. Los temas más reclamados aquí son discrepancias sobre apuntes en cuenta, incidencias en imposiciones a plazo, criterios de valoración, comisiones de toda índole y embargos de cantidades.

De significativo puede calificarse el aumento observado en otro grupo, el de tarjetas de crédito, con 26 expedientes más que el año anterior, lo que supone un incremento del 11,5 %. La causa de las reclamaciones —un año más— procede mayoritariamente de las disposiciones fraudulentas ocasionadas por sustracción o pérdida de la tarjeta, así como de las incidencias que pueden surgir a raíz de la aplicación de los límites que, sobre disponibilidad o responsabilidad, suelen existir.

Finalmente, reseñar que, mientras que las reclamaciones referidas a divisas y billetes extranjeros se mantienen en valores prácticamente idénticos a los del año 1995, las transferencias sufren un descenso de un 11,8 %, con lo que sus números se ajustan más a los de años anteriores a 1995, en el que —recordemos— tuvieron un importante incremento.

9) Defensores del cliente u órgano equivalente

A continuación se recoge una relación de entidades que, al cierre de esta Memoria, habían comunicado al Banco de España la designación de defensor del cliente u órgano equivalente. Con respecto a la Memoria del año anterior, se ha procedido a clasificar las entidades de crédito en cuatro grupos en lugar de los seis preexistentes: bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito. La última categoría viene a sustituir a las antiguas «entidades

8. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

	1996		1995		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	%
Operaciones activas	1.020	39,9	972	38,5	Δ 48	Δ 4,9	Δ 3,6
Operaciones pasivas	697	27,2	644	25,5	Δ 53	Δ 8,2	Δ 6,7
Reclamaciones varias	375	14,7	398	15,7	∇ 23	∇ 5,8	∇ 6,4
Letras y cheques	364	14,2	286	11,3	Δ 78	Δ 27,3	Δ 25,7
Tarjetas de crédito	247	9,7	221	8,7	Δ 26	Δ 11,8	Δ 11,5
Transferencias	78	3,0	87	3,4	∇ 9	∇ 10,3	∇ 11,8
Deuda del Estado	38	1,5	36	1,4	Δ 2	Δ 5,6	Δ 7,1
Consultas varias	30	1,2	39	1,5	∇ 9	∇ 23,1	∇ 20,0
Divisas y billetes extranjeros	21	0,8	20	0,8	Δ 1	Δ 5,0	...

de crédito de ámbito operativo limitado» (sociedades de crédito hipotecario, entidades de financiación y sociedades de arrendamiento financiero), a las que se les dio la opción de transformarse en esta nueva figura o en otro tipo de entidades de crédito antes del día 1 de enero de 1997. Transcurrida esta fecha, aquellas que no ejercieron tal opción, de conformidad con lo previsto en la disposición adicional primera, apartado sexto, de la Ley 3/1994, de 14 de abril (BOE del 15), y la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 692/1996, de 26 de abril (BOE del 24 de mayo), sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito, perdieron su condición de entidades financieras, caducando su autorización y cancelándose de oficio su inscripción en el Registro del Banco de España.

Las nuevas entidades tienen, además, legalmente atribuida la consideración de «entidades de crédito», en virtud del apartado 4.º de la disposición adicional séptima del Real Decreto-Ley 12/1995, de 28 de diciembre (BOE del 30), lo que las somete plenamente a la competencia de este Servicio en orden al conocimiento de reclamaciones planteadas por sus clientes.

BANCOS

- Banca Catalana, S.A.
- Banca Jover, S.A.
- Banca March, S.A.
- Banca Pueyo, S.A.
- Banco Atlántico, S.A.
- Banco Banif, Banqueros Personales, S.A.
- Banco Bilbao Vizcaya, S.A.
- Banco Central Hispanoamericano, S.A.
- Banco de Alicante, S.A.
- Banco de Andalucía, S.A.
- Banco de Asturias, S.A.
- Banco de Barcelona, S.A.
- Banco de Castilla, S.A.
- Banco de Crédito Balear, S.A.
- Banco de Crédito Local de España, S.A.
- Banco de Galicia, S.A.
- Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.
- Banco de la Exportación, S.A.
- Banco de Murcia, S.A.
- Banco de Negocios Argentaria, S.A.
- Banco de Promoción de Negocios, S.A.
- Banco de Sabadell, S.A.
- Banco de Vasconia, S.A.
- Banco del Comercio, S.A.
- Banco Depositario BBV, S.A.
- Banco Directo, S.A.
- Banco Esfinge, S.A.
- Banco Español de Crédito, S.A.
- Banco Exterior de España, S.A.
- Banco Exterior de los Andes y de España, S.E.

- Banco Fimestic, S.A.
- Banco General, S.A.
- Banco Guipuzcoano, S.A.
- Banco Herrero, S.A.
- Banco Hipotecario de España, S.A.
- Banco Industrial de Bilbao, S.A.
- Banco Industrial de Cataluña, S.A.
- Banco Inversión, S.A.
- Banco Luso Español, S.A.
- Banco Mapfre, S.A.
- Banco Mercantil de Tarragona, S.A.
- Banco Occidental, S.A.
- Banco Pastor, S.A.
- Banco Popular Español, S.A.
- Banco Popular Hipotecario, S.A.
- Banco Santander de Negocios, S.A.
- Banco Santander, S.A.
- Banco Simeón, S.A.
- Banco Urquijo, S.A.
- Banco Zaragozano, S.A.
- Bancofar, S.A.
- Bankinter, S.A.
- Barclays Bank, S.A.
- Caja Postal, S.A.
- Cassa di Risparmio delle Provincie Lombarde (Cari-
plo), S.P.A., S.E.
- Citibank España, S.A.
- Crédit Lyonnais España, S.A.
- Crédit Lyonnais, S.E.
- Credito Italiano, S.E.
- Euro Banco del Principat, S.A.
- Finanzia, Banco de Crédito, S.A.
- Ford Credit Europe PLC, S.E.
- Open Bank, Grupo Santander, S.A.
- Privanza, Banco Personal, S.A.
- Sabadell Multibanca, S.A.
- Sindicato de Banqueros de Barcelona, S.A.
- Solbank, SBD, S.A.

TOTAL. 67

CAJAS DE AHORROS

- Bilbao Bizkaia Kutxa
- Caixa d'Estalvis de Manresa
- Caixa d'Estalvis de Girona
- Caixa d'Estalvis del Penedés
- Caixa d'Estalvis Laietana
- Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid
- Caja de Ahorros de La Inmaculada de Aragón
- Caja de Ahorros de Vitoria y Álava
- Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Ara-
gón y Rioja (IBERCAJA)
- Caja de Ahorros del Mediterráneo
- Caja de Ahorros de Murcia
- Caja de Ahorros Municipal de Burgos

Caja de Ahorros de Navarra
 Caja de Ahorros Comarcal de Manlleu
 Caja de Ahorros de Sabadell
 Caja de Ahorros Provincial de Tarragona
 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares
 Caja de Ahorros de Salamanca y Soria
 Caja de Ahorros de Asturias
 Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez
 Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona
 Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha
 Caja de Ahorros de Terrassa
 Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (BANCAJA)
 Caja de Ahorros y Préstamos de Carlet
 Caja de Ahorros de Cataluña
 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Onteniente
 Caja de Ahorros de Galicia
 Caja España de Inversiones
 Caja General de Ahorros de Canarias
 Caja General de Ahorros de Granada
 Caja Insular de Ahorros de Canarias
 Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz
 Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla
 Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (UNICAJA)

TOTAL 35

COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Caixa de Credit dels Enginyers, S.C.C.
 Caixa Rural de Balears, S.C.C.
 Caixa Rural de Turis, C.C.V.
 Caja Caminos, S.C.C.
 Caja de Arquitectos, S.C.C.
 Caja de Crédito de Alcoy, C.C.V.
 Caja de Crédito de Petrel, C.C.V.
 Caja Grumeco, S.C.C.
 Caja Laboral Popular, C.C.
 Caja Popular-Caixa Popular, C.C.V.
 Caja Rural Católico Agraria, C.C.V.
 Caja Rural Central, S.C.C.
 Caja Rural Credicoop, S.C.C.
 Caja Rural de Asturias, S.C.C.
 Caja Rural de la Roda, S.C.L.C.A.
 Caja Rural de Utrera, S.C.A.L.C.
 Caja Rural de Casinos, S.C.C.V.
 Caja Rural de Ciudad Real, S.C.C.
 Caja Rural de la Valencia Castellana, S.C.C. de Requena
 Caja Rural de Albal, C.C.V.
 Caja Rural de Chestre, S.C.C.
 Caja Rural de Villamalea, S.C.C.A.

Caja Rural de Toledo, S.C.C.
 Caja Rural de Alginet, S.C.C.V.
 Caja Rural de Fuentepelayo, S.C.C.
 Caja Rural de Zamora, C.C.
 Caja Rural de Navarra, S.C.C.
 Caja Rural de Almendralejo, S.C.C.
 Caja Rural de Zaragoza, S.C.C.
 Caja Rural de Gijón, C.C.
 Caja Rural de Salamanca, S.C.C.
 Caja Rural de Almería, S.C.C.
 Caja Rural de Guissona, S.C.C.
 Caja Rural de Segovia, C.C.
 Caja Rural de Betxi, C.C.V.
 Caja Rural de Huelva, S.C.C.
 Caja Rural de Soria, S.C.C.
 Caja Rural de Burgos, C.C.
 Caja Rural de Huesca, S.C.C.
 Caja Rural de Teruel, S.C.C.
 Caja Rural de Casas Ibáñez, S.Coop., C.C.A.
 Caja Rural de Jaén, S.C.C.
 Caja Rural de Torrent, C.C.V.
 Caja Rural del Campo de Cariñena, S.C.C.L.
 Caja Rural del Duero, S.C.C.L.
 Caja Rural del Jalón, S.C.C.
 Caja Rural el Salvador de Vinarós, C.C.V.
 Caja Rural la Junquera de Chilches, C.C.V.
 Caja Rural Nuestra Señora del Campo, S.C.A.C.
 Caja Rural Nuestra Madre del Sol, S.C.A.C.L.
 Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, S.C.A.C.
 Caja Rural Nuestra Señora de Guadalupe, S.C.C.A.
 Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, S.C.C.V.
 Caja Rural Nuestra Señora del Buensuceso de Cabanes, C.C.V.
 Caja Rural San José de Nules, C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de Benicarló, C.C.V.
 Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, C.C.V.
 Caja Rural San José de Villavieja, C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de Castellón, C.C.V.
 Caja Rural San Juan Bautista de San Juan Moro, C.C.V.
 Caja Rural San José de Alcora, C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de les Coves de Vinroma, C.C.C.V.
 Caja Rural San José de Almazora, C.C.V.
 Caja Rural San Roque de Almenara, S.C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de Vall de Uxó, C.C.V.
 Caja Rural San Agustín de Fuente-Álamo, S.C.C.
 Caja Rural San José de Artana, C.C.V.
 Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de Villafamés, S.C.C.V.
 Caja Rural San Antonio, de Benicasim, C.C.V.
 Caja Rural San José de Burriana, C.C.V.
 Caja Rural Vasca, S.C.C.L.

TOTAL 72

ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO

Adefisa Leasing E.F.C., S.A.
A.I.G. Finanzas, S.A., E.F.C.
Árabe Española de Leasing, S.A., E.F.C.
Aroleasing, S.A., E.F.C.
AVCO, Servicios Financieros, E.F.C., S.A.
Banesto Factoring, S.A., E.F.C.
Bansabadell Crediequip, S.A., E.F.C.
Bansabadell Factoring, S.A., E.F.C.
Bansabadell Financiación, S.A., E.F.C.
Bansabadell Hipotecaria, S.A., E.F.C.
Bansabadell Leasing, S.A., E.F.C.
Bansander de Financiaciones, S.A., E.F.C.
Bansander de Leasing, S.A., E.F.C.
Banzano Group Factoring, S.A., E.F.C.
BBV Factoring, S.A., E.F.C.
BMW Finance Ibérica, E.F.C., S.A.
Caixaleasing y Factoring, E.F.C., S.A.
Catalana de Factoring, S.A., E.F.C.
Caterpillar Financial Corporación Financiera, S.A.,
E.F.C.
Citifin España, E.F.C., S.A.
Cofidis Hispania, E.F.C., S.A.
Comerciantes Reunidos del Sur, S.A., E.F.C.
Compañía de Financiación de Grandes Almacenes,
E.F.C., S.A.
Crediduero, S.A., E.F.C.
Descom., E.F.C., S.A.
Edamleasing E.F.C., S.A.
Electrolux Financiera, S.A., E.F.C.
Espirito Santo Leasing, S.A., E.F.C.
Euro Crédito, E.F.C., S.A.
Fiat Financiera, E.F.C., S.A.
Fiat Leasing, E.F.C., S.A.
Financiera Bancobao, S.A., E.F.C.

Financiera Pryca, E.F.C., S.A.
GMAC España, S.A. de Financiación, E.F.C.
GMAC España, S.A., Opel Leasing, E.F.C.
Heller Factoring Española, S.A., E.F.C.
Hipotebansa, E.F.C., S.A.
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.
Infoleasing, E.F.C., S.A.
Interleasing, E.F.C., S.A.
International Factors Española, S.A., E.F.C.
Lease Plan España, S.A., E.F.C.
Leasing Informática, E.F.C., S.A.
Lico Leasing, S.A., E.F.C.
Mercedes-Benz Credit, E.F.C., S.A.
Mercedes-Benz Leasing, E.F.C., S.A.
Moneticia, S.A., E.F.C.
Montjuich E.F., E.F.C., S.A.
Multiahorro, E.F.C., S.A.
Nacional Financiera, E.F.C., S.A.
Nissan Financiación, S.A., E.F.C.
Nissan Leasing, S.A., E.F.C.
P.S.A. Crédito España, S.A., E.F.C.
P.S.A. Leasing España, S.A., E.F.C.
Renault Financiaciones, S.A., E.F.C.
Renault Leasing de España, S.A., E.F.C.
Sanpaolo Eivileasing, S.A., E.F.C.
Santana Credit, E.F.C., S.A.
Santander de Factoring, S.A., E.F.C.
Santander de Leasing, S.A., E.F.C.
Sociedad de Ventas a Crédito Bancaya, S.A., E.F.C.
UFB Fin Factor, S.A., E.F.C.
Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C.
Unión Financiera Asturiana, S.A., E.F.C.
Volkswagen Finance, S.A., E.F.C.
Volkswagen Leasing, S.A., E.F.C.

TOTAL 66

CAPÍTULO III
INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRUPO I

OPERACIONES ACTIVAS

COMISIONES

Adeudo de comisiones que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo

Entidades: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 30/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 492/96 y n.º 2148/95.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 2104/95 y n.º 2057/95.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 622/96.

UNICAJA.— Reclamación n.º 50/96.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 445/96.

CAJA RURAL DE TOLEDO.— Reclamación n.º 2197/95.

BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 630/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1182/96.

En el expediente tramitado contra Barclays Bank, el reclamante solicitó a la entidad un préstamo con garantía hipotecaria para financiar la adquisición de una vivienda. El préstamo fue denegado por el banco, a pesar de lo cual aplicó unos gastos de tasación y de verificación registral de la situación del inmueble. Con respecto a la tasación, quedó suficientemente acreditado tanto la solicitud del cliente como la existencia del servicio efectivo; pero no sucedió lo mismo con los gastos de verificación registral, sobre los que no quedó de manifiesto que hubiese incurrido en ellos la entidad. La falta de acreditación de ese extremo hizo que el Servicio concluyera que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Madrid (reclamación n.º 492/96) cargó en la cuenta del cliente cierta suma de dinero por el concepto de «gastos de desplazamiento» con motivo de la firma de una escritura de préstamo hipotecario. La entidad consideraba que su actuación fue correcta, puesto que en la oferta vinculante figuraba señalado un notario de determinada plaza y después, por elección del prestatario, la operación se formalizó en otra notaría de plaza distinta. El Servicio estimó que la

entidad había actuado contrariamente a las buenas prácticas y usos bancarios, puesto que en modo alguno podía admitirse que tal gasto fuese repercutible, por ser algo inherente a la propia gestión de la caja y, además, por no concurrir los requisitos exigidos por la normativa bancaria: responder a un servicio solicitado por el cliente; figurar el concepto aplicado previsto en el documento contractual; y venir recogido en el folleto de tarifas de comisiones.

Los reclamantes de los expedientes n.º 2104/95 y n.º 622/96 eran titulares de préstamos con garantía hipotecaria a tipo de interés variable. Llegada una determinada fecha de revisión, correspondía aplicar un tipo que no era de la conveniencia de los prestatarios, por lo que optaron por acogerse a la cláusula de la escritura que les facultaba para resolver el contrato en cierto plazo desde la modificación. En ambos casos, las entidades aplicaron la comisión que estaba estipulada en los respectivos contratos para el supuesto de cancelación anticipada.

El Servicio estimó que el cobro de estas comisiones no había sido correcto, puesto que solo eran aplicables, propiamente, a la cancelación anticipada de los préstamos y no a la resolución del contrato por el prestatario en caso de no aceptar la modificación del tipo de interés; supuesto este último para el que no se había pactado comisión alguna y que tampoco figuraba en las tarifas ni del Banco Santander ni del Deutsche Bank.

En otros casos (reclamaciones n.º 50/96 y n.º 2057/95), a los reclamantes les fueron concedidas unas pólizas de crédito con el fin de cancelar otras anteriores que habían vencido. Estando en vigor las segundas pólizas, Unicaja y Banco Santander cobraron comisiones sobre el saldo medio no dispuesto de las pólizas primitivas. Al considerar que las cuentas de crédito estaban técnicamente canceladas, el Servicio estimó que la percepción de dichas comisiones no había sido correcta. Por otro lado, en el primero de estos dos supuestos, la comisión por saldo medio no dispuesto había sido aplica-

da elevando unilateralmente la entidad el tipo trimestral pactado a anual, lo que también mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En la reclamación n.º 445/96, el Banco Exterior aplicó una comisión de «seguimiento» de una póliza de crédito, cuya percepción fue estimada improcedente por el Servicio, de acuerdo con una doble circunstancia: primeramente, porque no respondía a la efectiva prestación de un servicio al cliente, sino que el seguimiento debe estimarse incluido dentro de las obligaciones propias de la entidad como prestamista de la operación, las cuales ejercita, además, en su propio beneficio; en segundo lugar, la percepción de la comisión no se encontraba prevista en el documento contractual. A lo anterior, se sumaba el que el Banco Exterior cobrase, en esa misma póliza de crédito, una comisión por exceso, calculada sobre el saldo dispuesto, en función del tiempo transcurrido entre el vencimiento de la operación y la fecha de la cancelación contable. El Servicio estimó que en esas circunstancias no era procedente el cobro de la comisión, pues no había existido el presupuesto para su aplicación: se trataba de una situación de mora en el cumplimiento de su obligación por parte del prestatario, que podría dar lugar al cobro de intereses de demora, pero no se trataba de un exceso en la disposición de cantidades que permitiese el devengo de la comisión liquidada.

En el expediente tramitado contra la Caja Rural de Toledo, se alcanzó un pronunciamiento sobre una comisión de mantenimiento que aplicó en el préstamo hipotecario concedido al reclamante, idéntico al que hemos enunciado respecto a la comisión por el «seguimiento» de la póliza de préstamo del Banco Exterior: no respondía a un servicio prestado al cliente y su percepción no figuraba prevista en el documento contractual. Además, se alcanzaron otros pronunciamientos desfavorables a su actuación, por los motivos siguientes: repercutir unos gastos de correo cuya percepción no se encontraba prevista en el préstamo hipotecario; no figurar en los documentos de liquidación la preceptiva información que exige la normativa bancaria sobre las comisiones liquidadas; no informar adecuadamente al reclamante sobre la causa que motivaba la necesidad de que adquiriese la condición de socio de la cooperativa de crédito, infringiendo de ese modo la transparencia propia de la operativa bancaria.

En el expediente n.º 2148/95, Cajamadrid cobró una comisión de «administración, vigilancia y gastos» de un préstamo, sin que quedara acreditado que su percepción respondiera a la prestación de un servicio al cliente y sin que figurase en las tarifas de comisiones de la Caja, lo que motivó un pronunciamiento del Servicio desfavorable a su actuación, similar al de los dos casos anteriores.

En las reclamaciones n.º 630/96 y n.º 1182/96, la Banca Catalana y el Banco Bilbao Vizcaya cobraron a sus clientes unas comisiones por reclamación de posiciones deudoras que se habían originado por el impago de unas cuotas de un préstamo. El Servicio concluyó que las entidades no estaban legitimadas para percibir las, por un doble motivo: no respondían a un servicio solicitado por el cliente y su importe no figuraba recogido en el documento contractual. El Servicio considera que en estos casos las entidades están legitimadas para repercutir los gastos originados por las gestiones realizadas para el cobro de las cantidades impagadas, pero no para aplicar una comisión periódica por las sucesivas reclamaciones que se produzcan.

Falta de transparencia en el establecimiento o cobro de comisiones

Entidades: UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, S.A., E.F.— Reclamaciones n.º 1999/95 y n.º 171/96.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2426/95 y n.º 167/96.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 954/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1837/95.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS DE BURGOS.— Reclamación n.º 1675/96.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2024/95 y n.º 548/96.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1006/96.

En los expedientes n.º 1999/95 y n.º 171/96 los reclamantes decidieron cancelar los préstamos que tenían vigentes con Unión de Créditos Inmobiliarios. Para acceder a esta cancelación, la entidad reclamada exigió, además de la comisión por cancelación anticipada, el pago de una cantidad elevada en concepto de daño económico, previsto en el artículo 3.º, párrafo 3, de la Ley 2/94, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. El Servicio estimó que esta exigencia no era conforme con las buenas prácticas bancarias, al no haber informado al cliente de la posibilidad de cancelar el préstamo sin hacer frente al pago del importe requerido por ese concepto.

En las reclamaciones n.º 2426/95, n.º 167/96, n.º 954/96 y n.º 1837/95 y n.º 1675/96 se han planteado diversas incidencias con los gastos de gestoría devengados por la intervención de estos profesionales en la tramitación de las escrituras de préstamo hipotecario ante los correspondientes registros u organismos públicos. En estos casos, el Servicio no cuestiona la necesidad o habitualidad de los servicios prestados por gestores, en relación con las operaciones bancarias de este tipo, pero considera que las entidades deben proporcionar una información completa y lo más aproximada posible sobre los gastos que conlleva la intervención de los gesto-

res en las operaciones contratadas. Se estima que es una exigencia de la transparencia propia de la operativa bancaria, por lo que al no haber informado convenientemente de tales extremos o al no contar con autorización expresa de los titulares para adeudar esos gastos en sus cuentas, se concluyó que las entidades no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias.

En la primera de las reclamaciones contra Banco Hipotecario (n.º 2024/95), se planteó ante el Servicio el caso de una persona que se había subrogado en un préstamo concedido por la entidad, en cuya escritura de concesión inicial estaba previsto, expresamente, que el pago de las cuotas periódicas se efectuaría en el domicilio del propio banco prestamista. A pesar de esta previsión contractual, los recibos se habían venido cargando desde la subrogación en una cuenta abierta por el reclamante en otra entidad bancaria, sin que el Banco Hipotecario hubiera cobrado comisión alguna al prestatario por admitir esta domiciliación de pago en otra entidad.

Tiempo después, el banco prestamista decidió modificar este criterio, y estableció una comisión por la presentación al cobro de los recibos en entidades ajenas al propio banco, en aquellos casos en los que, como aquí sucedía, el contrato fijaba como domicilio de pago las sucursales del Banco Hipotecario.

El Servicio consideró que la percepción de tal comisión se ajustaba a la normativa de disciplina bancaria, pues concurría la prestación de un servicio efectivo al cliente aceptado por él, consistente en el mantenimiento de la domiciliación en una entidad distinta del banco prestamista, a lo que este no estaba contractualmente obligado. Sin embargo, no se consideró ajustado a los principios de claridad y transparencia, y por tanto a las buenas prácticas bancarias, el procedimiento formal empleado por la entidad para iniciar el cobro de la comisión, pues aquellos hubieran requerido que, en la comunicación cursada al cliente, primeramente se le recordara que el lugar pactado en el contrato para el pago era el domicilio del Banco Hipotecario; además, debió advertírsele que se suprimía la gratuidad del servicio de domiciliación en otras entidades bancarias y que se establecía una determinada comisión por la prestación del mismo; y, finalmente, que se ofrecían medios alternativos para aquellos de sus clientes que no aceptaran la prestación del servicio bajo precio. Cuanto antecede, en el caso concreto, no había sido observado por la entidad.

En el otro expediente relativo a Banco Hipotecario (n.º 548/96), el reclamante era titular, en la entidad, de un préstamo con garantía hipotecaria, uno de cuyos vencimientos fue satisfecho por el interesado mediante la entrega de un cheque en una sucursal del banco re-

clamado. Por la gestión de cobro de este cheque, la entidad adeudó en la cuenta de administración del préstamo la cuantía de la comisión, sin que hubiese exigido su pago del reclamante en el momento de tomar el cheque y sin haberle notificado los gastos que iba a repercutir. Según la escritura de préstamo, la cuenta de administración del préstamo reflejaba únicamente los débitos del préstamo y los gastos derivados de la propia operación, sin que en ella tuviesen cabida, en principio, otros conceptos que no guardaban relación alguna con el préstamo, como era el caso de esta comisión por la gestión de cobro del cheque.

En definitiva, el Servicio estimó que aunque el devengo de la comisión, en su momento, pudiese haber sido conforme a la normativa bancaria de aplicación, la actuación de la entidad, en este caso, no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, pues estas no podían amparar la forma en que la comisión había sido repercutida al reclamante: en resumen, no había advertido al interesado del cobro de la comisión, ni había requerido su pago en el momento procedente —faltando así a la transparencia propia de la operativa bancaria—, para a continuación adeudarla en una cuenta que no admitía tal posibilidad.

En cuanto a la reclamación n.º 1006/96, en el documento privado que el interesado formalizó con Ibercaja para mejorar las condiciones financieras de su préstamo —en concreto, el tipo de interés aplicable a la operación— se incluyó una comisión de cancelación anticipada que no figuraba contemplada en la escritura original, la cual preveía el ejercicio de esa facultad sin el devengo de comisión alguna.

El Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias el hecho de que, aprovechando la firma de un documento de mejora de condiciones, se incluyeran otras que suponían un empeoramiento de la situación inicial.

Cargo de comisión no prevista contractualmente

Entidad: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 363/96.

La Caja de Galicia repercutió al reclamante una penalización por cancelación anticipada de un préstamo, acogido a los beneficios de una línea de financiación a pequeñas y medianas empresas —Pymes— que la entidad tenía contratada con el Instituto de Crédito Oficial. El Servicio consideró que la Caja de Galicia no había actuado de conformidad con las buenas prácticas bancarias, al aplicar una penalización por cancelación anticipada que no estaba recogida en el contrato de préstamo del interesado; tan solo figuraba en el contrato que el Instituto de Crédito Oficial había celebrado con la

entidad reclamada, por lo que lógicamente no afectaba a terceros ajenos a esa relación.

Además, el Servicio concluyó que también había quebrantado las buenas prácticas bancarias al aplicar la comisión prevista para la modificación de condiciones contractuales, a la cancelación anticipada, ya que el supuesto no constituía, de hecho, una modificación de la relación contractual, sino la extinción de la misma.

Cobro de comisiones por cuantía superior a la fijada legalmente

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2266/95 y n.º 616/96.

El artículo 3.º y la disposición adicional primera de la Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, establecen el porcentaje máximo que puede alcanzar la comisión por cancelación anticipada de préstamos hipotecarios a interés variable, a que se refiere el artículo 1.º del mismo texto legal, fijándolo en el 1 % del capital que se amortice por anticipado, incluso cuando contractualmente se hubiera establecido una cantidad superior.

En los expedientes reseñados, el Banco Hipotecario ignoró el límite al que acabamos de referirnos y aplicó un porcentaje superior al recogido en la ley.

En la primera de las reclamaciones, la entidad finalmente decidió devolver la diferencia indebidamente cobrada, lo que no impidió el pronunciamiento desfavorable del Servicio: tras percibir la comisión en cuantía superior a la procedente, en su contestación a la reclamación previa del interesado, insistía en que su aplicación había sido correcta, y solo cuando el cliente planteó su queja ante el Servicio accedió a devolver lo indebidamente cargado; esta tardía rectificación de una práctica irregular, no pudo considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones no incluidas en las tarifas registradas en el Banco de España

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 416/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 649/96.

Ambos supuestos tienen en común que las entidades aplicaron sendas comisiones que no figuraban en los folletos de tarifas respectivamente registrados por aquellas en el Banco de España, siendo este uno de los requisitos básicos establecidos por la normativa para la procedencia al cobro de comisiones.

En el expediente relativo a Banesto, se trataba de una comisión de mora aplicada en las liquidaciones de una póliza de crédito en la que también se percibie-

ron intereses por ese mismo concepto; el Banco Santander, por su parte, cobró a su cliente una comisión por el estudio de la oferta vinculante presentada por una tercera entidad, con el fin de subrogarse en el préstamo hipotecario que había concedido tiempo atrás al reclamante. En ambos casos, por la razón antes transcrita, se concluyó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a la normativa bancaria, ni a las buenas prácticas bancarias.

Cobro duplicado de comisión

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 536/96.

El reclamante suscitó su discrepancia por el hecho de que el Banco Hipotecario le hubiese cobrado dos veces la misma comisión, por la preparación de los documentos necesarios para el otorgamiento de la escritura de cancelación de hipoteca. Dicha cancelación tuvo que solicitarla el interesado en dos ocasiones, ya que en la primera no se formalizó la escritura por causas ajenas a su voluntad.

El Servicio consideró que al haber adeudado dos veces la misma comisión, relativa a la cancelación de un único préstamo, la entidad había quebrantado con su actuación las exigencias de las buenas prácticas bancarias, las cuales no podían amparar el cobro duplicado.

Cobro de comisiones desproporcionadas

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1755/96.

En este expediente, el reclamante solicitó al Banco Hipotecario que otorgase las escrituras de cancelación de las hipotecas que gravaban tres inmuebles de su propiedad. La entidad aplicó una comisión por la preparación de los documentos necesarios para el otorgamiento de las escrituras, por cada uno de los préstamos y de igual importe en todos ellos. La comisión aparecía recogida expresamente en las solicitudes de cancelación, estaba incluida en el folleto de tarifas registrado en el Banco de España y respondía a un servicio solicitado por el cliente, mediando *a priori* los requisitos previstos en la normativa bancaria para que el cobro de comisiones sea procedente.

Sin embargo, el Servicio ha considerado en numerosas ocasiones que las entidades deben procurar que las comisiones que apliquen se adecuen al servicio efectivamente prestado en cada caso, evitando situaciones de desproporción. En el caso analizado, la propia entidad tenía registrado un baremo, con un mínimo y un máximo, pero aplicó la misma cuantía en los tres préstamos —y no el mínimo—, pese a que dos de ellos eran de importe muy pequeño y netamente inferiores al tercero.

Por tanto, en esos dos préstamos resultó una cuantía desproporcionada que motivó un pronunciamiento desfavorable a la actuación de la entidad.

Gastos provocados por diversas modificaciones acaecidas en la entidad prestamista

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 499/96.

El reclamante canceló el préstamo que en su día le había concedido el Banco de Crédito a la Construcción, entidad que había sido absorbida por el Banco Hipotecario. Al tramitar la cancelación de la hipoteca, el registrador de la propiedad minutó unos importes en concepto de subrogación de hipoteca, causados únicamente por la absorción aludida.

El Servicio entendió que el Banco Hipotecario no se había ajustado a los buenos usos y prácticas bancarias al no haber asumido los costes derivados de la inscripción de la absorción, siendo esta una operación ajena completamente al prestatario.

INTERESES

Deficiencias en la comunicación al interesado de las variaciones en el tipo de interés

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1037/96.

UNIÓN DE CRÉDITO PARA LA FINANCIACIÓN MOBILIARIA E INMOBILIARIA (CREDIFIMO).— Reclamación n.º 944/96.

S.C.H. BANSANDER.— Reclamación n.º 809/96.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 651/96.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2235/95.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 794/96.

En todos los supuestos enumerados, las entidades no acreditaron haber notificado al prestatario, en la forma o en los plazos previstos contractualmente, el nuevo tipo de interés que resultaba de aplicación a su préstamo, de acuerdo con el mecanismo de modificación pactado en la escritura, razón por la cual el Servicio estimó que su proceder se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios.

Aplicación de tipos diferentes a los de referencia pactados

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamaciones n.º 17/96 y n.º 18/96.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 540/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 569/96, n.º 570/96 y n.º 571/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1420/96.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 217/96.

Al igual que en los supuestos del epígrafe anterior, los reclamantes eran titulares de préstamos hipotecarios a interés variable. Las entidades, en las fechas pactadas de revisión, aplicaron tipos que no se correspondían con los que resultaban de la referencia pactada, bien por haber tomado tipos distintos de los previstos en el contrato, bien por tomar el dato correspondiente a fecha diferente de la señalada en la escritura. Estas razones hicieron que el pronunciamiento del Servicio fuese desfavorable a la actuación de las entidades implicadas.

Cobro de intereses indebidos

Entidades: INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL.— Reclamación n.º 437/96.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1153/96.

CAJA RURAL DE VALENCIA.— Reclamación n.º 2089/96.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1192/96.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 68/96.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1989/95.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1298/96.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 1315/96.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1036/96.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 672/96.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 573/96.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1440/96.

En los expedientes n.º 437/96 y n.º 1153/96, el Servicio alcanzó un pronunciamiento desfavorable al proceder del Instituto de Crédito Oficial y Banco Hipotecario, debido a que exigieron a sus clientes el pago de intereses de demora de sus préstamos hipotecarios, cuando el retraso en el pago no era imputable a los prestatarios. En efecto, lo que sucedió es que las entidades no habían presentado los recibos en sus vencimientos, por lo que la incidencia era atribuible únicamente a ellas y no a los interesados.

La Caja Rural de Valencia (n.º 2089/96), cobró a su cliente unos intereses de demora por el período transcurrido entre la fecha de vencimiento de un préstamo personal y el posterior pago efectuado con el importe obtenido tras la concesión —a tal fin— de un préstamo hipotecario. El Servicio estimó correcto el devengo de intereses moratorios entre el vencimiento y la formalización de la nueva operación, pero no los cobrados en-

tre esta última fecha y la de aplicación efectiva de los fondos —período durante el cual el préstamo hipotecario estuvo indisponible hasta la inscripción de la garantía en el Registro de la Propiedad, pues durante este intervalo de tiempo se estimó que era más acorde a las buenas prácticas bancarias aplicar el tipo de la nueva operación, la cual ya se encontraba debidamente autorizada y formalizada.

En el expediente n.º 1192/96, el Banco Central Hispano emitió en un determinado momento el certificado de débito pendiente en una operación de préstamo, el cual fue intervenido por Corredor de Comercio a fin de reclamar judicialmente esa cantidad. Iniciado el procedimiento judicial, las partes alcanzaron un acuerdo para satisfacer la cantidad debida, formalizando una nueva operación de préstamo. Tiempo después, la entidad realizó una liquidación adicional de intereses por el período previo al cierre de la cuenta, que no habían sido incluidos en el certificado antes referido. El banco no justificó las razones de dicha actuación, lo cual no podía estimarse congruente, al ir en contra de su propios actos, ni acorde a los principios de claridad y transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias. Por otro lado, percibió intereses moratorios por las costas devengadas en el procedimiento judicial, hasta la fecha de su adeudo en la cuenta del reclamante. Sin embargo, el tiempo transcurrido hasta el acuerdo no era imputable al reclamante, quien había mantenido durante ese período saldo suficiente para atender esas cantidades. Por ambos motivos, la actuación de la entidad se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso, el reclamante solicitó a la Caja Rural de Almería un préstamo hipotecario para cancelar dos operaciones de la misma naturaleza concertadas con otras entidades. La entidad abonó el préstamo en una cuenta especial a nombre del reclamante, reteniendo su importe, según lo pactado, hasta pagar las deudas anteriores, que fueron canceladas, aproximadamente, quince días y mes y medio después del abono. La Caja Rural cobró intereses durante todo ese período, pese a que el préstamo estaba retenido y era indisponible. Esta actuación fue estimada por el Servicio contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamaciones n.º 1989/95, n.º 1298/96 y n.º 1315/96, Caja Insular de Canarias, Banco Bilbao Vizcaya y Caja España adeudaron ciertas cantidades dimanantes de los préstamos en las cuentas de sus clientes, pese a que carecían de fondos suficientes para atenderlas en las fechas de los respectivos adeudos. Estos apuntes generaron que las entidades liquidasen intereses de descubierto, los cuales eran superiores a los de demora pactados en los préstamos. Por este motivo, la decisión de las entidades se estimó que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Caja de Ahorros del Mediterráneo (reclamación n.º 1036/96), los interesados pactaron que el crédito concedido por la entidad sería amortizado en un plazo de diez años, a contar desde el día de la formalización, utilizando para el cálculo de los intereses el año comercial y el número de días naturales existentes en cada período de amortización. La entidad calculó incorrectamente el día del vencimiento del préstamo, fijándolo en un día posterior al que procedía según lo pactado. Este cálculo erróneo generó el cobro improcedente de intereses por ese día de más.

Deutsche Bank (expediente n.º 672/96) concedió al reclamante un crédito en cuenta corriente, el cual quedó garantizado con prenda constituida sobre una imposición a plazo, en cuyo condicionado, entre otros pactos, se facultaba al banco para cancelar anticipadamente dicho depósito, a fin de aplicarlo al pago del crédito. Llegado el vencimiento de este, el banco no canceló el depósito de garantía, esperando el cumplimiento del plazo de este último. Como consecuencia de ello, durante un número de días, el banco liquidó intereses y comisión de sobregiro, cuyo importe era claramente superior a los intereses devengados por el depósito, incluso con la penalización que se habría devengado en caso de cancelar anticipadamente la imposición. Esta actuación del banco se estimó que no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, puesto que la entidad había descuidado los intereses del cliente, perjudicándole claramente con el correlativo beneficio para ella.

En el expediente n.º 573/96, el reclamante realizó una amortización parcial anticipada del préstamo que le había concedido el Banco Hipotecario. Al calcular la entidad los intereses devengados por la suma anticipada, utilizó un tipo de interés superior al que venía aplicando en los vencimientos mensuales —el cual había sido fijado mediante acuerdo privado entre los interesados— y superior también, en cualquier caso, al que resultaría de la cláusula de variación del tipo de interés. El cobro de intereses indebidos mereció un pronunciamiento del Servicio contrario a la actuación de la entidad; también el hecho de que viniese prestando al reclamante información errónea sobre las cantidades debidas en cada momento.

Caixa Galicia (reclamación n.º 1440/96) no aplicó correctamente los pagos parciales realizados por el reclamante a cuenta de los vencimientos de un préstamo subvencionado por un determinado organismo público. Como consecuencia de ello, la entidad solicitó de ese organismo público cantidades inferiores a las que correspondían en concepto de subvención. Esas diferencias fueron soportadas por el reclamante, pagando así cantidades superiores a las que le correspondían. Por este motivo la actuación de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cálculo de la cuota mensual mediante un sistema desaconsejado por el Banco de España

Entidad: CAJA DE AHORROS DE TERRASSA.— Reclamación n.º 2161/95.

El Banco de España, mediante Recomendación de 21 de agosto de 1985, desaconsejó a las entidades la práctica, en la que en esta ocasión incurrió la caja reclamada, consistente en calcular la anualidad constante de acuerdo con el tipo de interés pactado, y dividir su importe entre el número de períodos en los que se fracciona su pago, pues de este modo se cobran intereses sobre capital ya amortizado. La Caja de Ahorros de Terrassa exigía pagos mensuales a su cliente por importe igual a un dozavo de cada anualidad, incurriendo por tanto en una mala práctica bancaria.

ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD

Actuación unilateral en relación con diversos aspectos

Entidades: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 1065/96 y n.º 305/96.

CAJA RURAL DEL JALÓN.— Reclamación n.º 389/96.

BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 1346/96.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1626/96.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2013/96.

BANCO NATWEST (hoy SOLBANK SBD) y BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1052/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1822/96.

En el primer caso, la reclamante adquirió la condición de única prestataria y obligada al pago de un préstamo hipotecario, por dictarse así en sentencia de divorcio que eximía de pago al ex-marido. A continuación, el Banco Hipotecario canceló, a iniciativa propia, el seguro de amortización que estaba contratado a nombre de aquel, sin sustituirlo por otro a favor de la interesada; todo ello sin aviso previo de su decisión y sin ofrecer la alternativa de suscribir otro nuevo. El Servicio consideró que esta actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, las cuales hubieran aconsejado un contacto con la interesada a fin de comunicarle su decisión para que pudiese obrar en consecuencia.

En el expediente n.º 389/96, el reclamante solicitó la reducción del tipo de interés del préstamo hipotecario que le había concedido la Caja Rural del Jalón, a lo que accedió la entidad. Unos meses después, la entidad le presentó a la firma un contrato de modificación del tipo de interés, que incluía, entre otras, una cláusula de renuncia a acogerse a la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, negándose el reclamante a suscribir el referido documento. Como consecuencia de esa negativa, la entidad procedió a retroceder los beneficios que había aplicado

hasta ese momento, lo que fue estimado por el Servicio como contrario a los buenos usos y prácticas bancarias.

En el expediente que afectaba a Banca Catalana, el reclamante exponía que, con motivo de la financiación de la compra de unos bienes que había adquirido, firmó una póliza de préstamo en blanco, sin que se le facilitara copia de la misma; extremo este que fue reconocido por el banco. El Servicio —como no podía ser de otro modo— estimó contrario a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad reclamada.

En el expediente n.º 305/96, el reclamante solicitó al Banco Hipotecario que cancelara anticipadamente cierta suma de su préstamo hipotecario, en una fecha concreta. La entidad canceló una cantidad inferior, al haber deducido de la suma entregada el importe de la comisión aplicada a la operación; además, realizó la cancelación dos días después de la fecha prevista. Por tanto, al cancelar un importe inferior y en una fecha distinta, generando los correspondientes intereses por ese período de tiempo, el Servicio consideró que esa actuación no era constitutiva de una buena práctica bancaria, pues la entidad no realizó la operación en los estrictos términos solicitados por el cliente. Además, ni siquiera le había informado previamente de los costes de la operación ni de la necesidad de realizar una provisión de fondos adicional para cubrirlos, lo que hubiera permitido respetar las instrucciones del interesado sobre el importe a cancelar.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (n.º 1626/96) canceló anticipadamente una póliza de crédito del reclamante muy poco tiempo después de su formalización, basándose en que la solvencia del interesado había sufrido un deterioro considerable. Esta decisión, adoptada unilateralmente y sin previo aviso, quebrantó inesperadamente las expectativas de crédito del interesado. A lo anterior, se sumó el que la caja no entregase a su cliente una copia del documento contractual, bloqueando además unos depósitos del avalista de la anterior operación, lo que también se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (n.º 2013/96), el reclamante ingresó en su cuenta corriente la cantidad precisa para cancelar anticipadamente un préstamo, tras consultar al Banco Central Hispano el saldo pendiente. Además, el reclamante confirmó por fax, el mismo día del ingreso, su deseo de amortizar el préstamo. Sin embargo, el banco no atendió la solicitud del cliente, argumentando —sin éxito— que le requirió telefónicamente para que compareciera en la sucursal a fin de corroborar la autenticidad del fax y, en su caso, formalizar esas instrucciones. Este contacto de la entidad no quedó acreditado en el expediente, por lo que el Servicio consideró que el Banco Central Hispano no se había ajustado a las buenas

prácticas bancarias, al no haber materializado la orden de cancelación del préstamo, sin razones aparentes que lo justificaran.

El Banco Natwest (reclamación n.º 1052/96) concedió al reclamante un préstamo hipotecario, con el fin de destinar su importe a la cancelación del que tenía en vigor con una sociedad de crédito hipotecario del grupo del Banco Santander. A este fin, Banco Natwest ingresó un cheque, en la cuenta del reclamante en el Banco Santander, por el importe necesario para amortizar anticipadamente la operación. Después de ese ingreso, Banco Natwest se desentendió de la adecuada finalización de la operación, que el Banco Santander demoró —pese a conocer la intención del reclamante— más de dos meses. La actuación tanto del Banco Natwest como del Banco Santander fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1822/96 el Banco Santander adeudó en la cuenta de su cliente el importe correspondiente a una cuota del préstamo hipotecario del que meses antes había otorgado la escritura de cancelación, en la que expresamente la entidad reconocía haber sido reintegrada totalmente de cuanto se le adeudaba. Esta actuación, lógicamente, en cuanto suponía ir contra sus propios actos, se consideró por el Servicio opuesta a las buenas prácticas bancarias.

Compensación incorrecta de posiciones deudoras y acreedoras

Entidad: BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1384/96.

En este caso, el Banco Popular dio por vencido anticipadamente el crédito en cuenta corriente del que era titular la sociedad reclamante, el cual arrojaba saldo acreedor por una determinada cantidad. Este importe lo utilizó el banco para hacer frente a unos pagarés de los que era legítimo tenedor, como consecuencia de una cadena no interrumpida de endosos. En esta compensación mediaba la plena identidad de titulares entre ambas posiciones (acreedora y deudora), pero en la póliza de crédito no se confería al banco esta facultad de compensación, lo que motivó un pronunciamiento del Servicio contrario a la actuación de Banco Popular.

FALTA DE DILIGENCIA

Comisión de errores de diversa índole y retraso en corregirlos

Entidades: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 989/96, n.º 423/96 y n.º 1/96.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 2449/95.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1608/96.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1790/96.

Si bien es cierto que la simple comisión de un error por parte de una entidad de crédito no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria, no lo es menos que su reiteración continuada, o la tardanza en corregir las deficiencias puestas de manifiesto por el cliente, denotan una falta de diligencia impropia de quienes se dedican, habitual y profesionalmente, a la prestación de servicios bancarios.

En el primer caso (expediente n.º 989/96), el reclamante era titular de un préstamo hipotecario a interés variable, al que en una de las revisiones, el Banco Hipotecario aplicó, por error, un tipo de interés superior al que correspondería según la referencia pactada. Pese a que el cliente advirtió a la entidad el error cometido, no fue subsanado hasta que se presentó una reclamación ante el Servicio, percibiendo durante todo ese tiempo intereses en exceso. Esta falta de diligencia de la entidad en la rectificación del error cometido fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Similar fue la incidencia acaecida en la reclamación n.º 2449/95, en la que Ibercaja cometió diversos errores en las liquidaciones de intereses del préstamo de su cliente, los cuales rectificó con una demora de varios meses y tras la presentación de la reclamación ante el Servicio. Además, no corrigió la otra cuestión reclamada, que se refería a la fecha de inicio de la amortización de capital, tras un período de carencia cuya duración no se recogía correctamente en el cuadro de amortización confeccionado por la caja. Al no emplear la diligencia debida en la resolución de estas incidencias, el Servicio estimó que la actuación de Ibercaja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 423/96, el Banco Hipotecario dejó de emitir los recibos periódicos del préstamo de su cliente y de presentarlos a la entidad donde este los había domiciliado; además, rechazó injustificadamente la transferencia enviada por el titular del préstamo desde otra entidad, con el objeto de pagar esos recibos no emitidos y pendientes de pago. Esta falta de control de la operativa por parte del Banco Hipotecario, mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el expediente n.º 1/96 se puso de manifiesto que el Banco Hipotecario había cometido numerosos y repetidos errores en la administración del préstamo hipotecario que había concedido al reclamante. Tales errores fueron: no tuvo en cuenta, en una serie de vencimientos, la subsidiación de intereses aprobada por un organismo público; cobró por duplicado alguna cantidad; cobró en ocasiones cantidades que no se correspondían con las fijadas en el contrato, y en fechas distintas de las procedentes; realizó rectificaciones de algunas cantidades indebidamente cobradas con fecha valor incorrecta. Este cúmulo de errores fue considerado impro-

pio de una entidad que profesionalmente se dedica a estos cometidos y, como tal, no ajustado a las buenas prácticas bancarias. Además, la escritura preveía que los pagos derivados del préstamo deberían materializarse o en las oficinas del propio Banco Hipotecario o —segunda posibilidad— domiciliarlos en la Caja Postal. Al intentar el reclamante domiciliar los pagos en una tercera entidad, el Banco Hipotecario negó dicha posibilidad, sin admitir, ni siquiera —a lo que sí estaba obligado—, recibirlos directamente en sus oficinas. Por este motivo, el Servicio entendió que, de nuevo, el Banco Hipotecario había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

También el Banco Santander (reclamación n.º 1608/96) cometió varios errores en relación con el préstamo hipotecario a interés variable del reclamante: calculó erróneamente la media aritmética de los tipos de una serie de entidades para fijar el interés resultante de la revisión; tomó en consideración tipos de referencia de fecha diferente a la que correspondía; y ante la absorción de una de las entidades señaladas como referenciales, decidió unilateralmente sustituirla por la absorbente, en lugar de negociar con el prestatario una solución, dado que en el contrato no estaba previsto el procedimiento a seguir en caso de acaecer esta contingencia.

La Caja Postal (reclamación n.º 1790/96) obró con evidente falta de diligencia, al incurrir reiteradamente en una serie de errores en el cálculo del importe de la comisión de apertura de un préstamo.

Repercusión de errores a los reclamantes

Entidades: **BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.**— Reclamación n.º 900/96.

CATALANA DE FACTORING, E.F., FACTORING.— Reclamación n.º 2166/95.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2358/95.

En estos supuestos, las entidades cometieron diversos errores en el cálculo de los intereses aplicables a sus respectivos clientes, contraviendo de ese modo las condiciones pactadas en sus contratos.

En estas circunstancias, el Servicio viene entendiendo, con carácter general, que en los casos en que las entidades incurren en errores de diversa naturaleza, resulta deseable que traten de llegar a un acuerdo con sus clientes dentro de lo que, desde su punto de vista, resulte correcto y ajustado a las circunstancias. Ahora bien, repercutir a los clientes las consecuencias que pudieran derivarse de esos errores, resulta claramente contrario a las buenas prácticas bancarias, pues las entidades están obligadas a dar cumplimiento a los principios de buena fe y mutua confianza y, por ello, a velar por los intereses de sus clientes, lo que supone que en

casos como los referenciados, no sean estos quienes deban soportar los perjuicios que en su caso pudieran derivarse de un error imputable únicamente a las entidades en el ejercicio de su actividad.

Falta de diligencia en la tramitación de operaciones diversas

Entidades: **BANCO SANTANDER.**— Reclamación n.º 556/96.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2443/95, n.º 226/96 y n.º 2335/95.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamaciones n.º 1302/96 y n.º 1157/96.

SOCIEDAD IBÉRICA DE CRÉDITO INMOBILIARIO, S.C.H.— Reclamación n.º 1253/96.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 860/96.

RENAULT FINANCIACIONES.— Reclamación n.º 1177/96.

BANCO DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 1443/96.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 274/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 1103/96 y n.º 2260/95.

BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 1582/96.

ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 1791/96.

Las reclamaciones referenciadas tienen en común que las respectivas entidades no emplearon la diligencia propia de su actividad profesional, encaminada a obtener, en cada caso, el resultado esperado en las operaciones encomendadas por los interesados, lo que motivó que en todas ellas el Servicio estimase que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander (expediente n.º 556/96) concedió un préstamo al reclamante con el fin de cancelar el que tenía en vigor con otra entidad. Sin embargo, la entidad mencionada transfirió una cantidad menor que la precisa para cubrir los débitos pendientes, lo que hizo necesario realizar una segunda transferencia días después, demorando la cancelación del préstamo primitivo por más tiempo del necesario, con lo que se devengaron unos intereses que al reclamante no le correspondía soportar.

El Banco Hipotecario (reclamación n.º 2443/95) demoró injustificadamente la cancelación de una subvención concedida por un determinado organismo público, faltando así a la diligencia profesional que le es exigible.

Por su parte, el Deutsche Bank (n.º 1302/96) no otorgó la escritura de cancelación de la hipoteca constituida en garantía de un préstamo hasta un año después de la solicitud de su cliente, mientras que el Banco Hipotecario (reclamación n.º 226/96) tardó aproximadamente seis meses en realizar idéntica gestión. Dos años

demoró la Sociedad Ibérica de Crédito Inmobiliario la obtención de la cancelación registral de la hipoteca constituida en garantía de un préstamo. Para terminar, el Banco Hipotecario (n.º 2335/95) demoró excesivamente (más de seis meses) el otorgamiento de la escritura de novación modificativa de un préstamo hipotecario, sin acreditar que existieran razones que pudieran justificar dicha dilación.

Tampoco la Caja de Castilla-La Mancha (n.º 860/96) y la Caja de Galicia (n.º 274/96) emplearon la diligencia debida con ocasión de la tramitación de subsidiaciones de intereses obtenidas por los reclamantes de un organismo público, invirtiendo un tiempo excesivo en hacerlas efectivas en los préstamos que, tiempo atrás, habían concedido.

Renault Financiaciones incurrió en un evidente retraso —más de un año— a la hora de cancelar el préstamo concedido al cliente para la financiación de un automóvil.

El mismo tiempo, aproximadamente, tardó el Banco de Extremadura en comunicar al interesado su decisión de denegar el préstamo que había solicitado, mientras que Cajamadrid (reclamación n.º 1103/96) empleó seis meses en notificar la concesión de otra operación. Fue también Cajamadrid (en este caso en el expediente n.º 2260/95) la que, aparte de demorar más de tres meses la comunicación a la sociedad reclamante de la denegación de un préstamo —incidencia similar a los de los casos anteriores—, incurrió en otras prácticas, que merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio: por un lado, adeudó los gastos de tasación del inmueble ofrecido en garantía en la cuenta particular de los socios, en lugar de hacerlo en la de la sociedad reclamante, que fue la que requirió dicho servicio; y, por otro, no informó —a pesar de requerírsele dicha explicación— de las razones que la llevaron a no admitir la subrogación de un tercero en otro préstamo concedido a la sociedad reclamante.

En la reclamación n.º 1157/96, el Deutsche Bank reconoció haber cometido un error en la redacción de la cláusula de la escritura de préstamo relativa a la comisión por cancelación anticipada de la operación. La entidad sostenía que lo había rectificado registralmente, pero no acreditó este extremo ante el Servicio, por lo que se estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Barclays Bank (n.º 1582/96) tramitó una solicitud de préstamo del reclamante, pese a que la operación requerida no se ajustaba —desde un principio— al perfil de política comercial de la entidad. El Servicio apreció que el banco no había obrado con la diligencia debida, al no informarle de antemano de la imposibilidad de conceder la operación, permitiendo, por el con-

trario, que el interesado incurriera en gastos innecesarios.

De un modo similar, el Abbey National Bank (expediente n.º 1791/96) citó a la reclamante a formalizar ante Notario, un determinado día, la operación de préstamo hipotecario que había solicitado. Sorprendentemente, antes de esa fecha el banco le comunicó a su cliente que la operación no podía concederse, puesto que la tasación del inmueble ofrecido en garantía no alcanzaba cierta cuantía. Esta precipitación de la entidad en la información facilitada ponía de manifiesto una posible falta de diligencia en el análisis exhaustivo de sus operaciones crediticias y no se ajustaba a los principios de claridad y transparencia informativa que inspiran las buenas prácticas bancarias, puesto que los clientes, en todo caso, deben ser debidamente informados de la viabilidad de las operaciones, para evitar crear en ellos confusiones y falsas expectativas. También se alcanzó un pronunciamiento contrario al banco en este expediente, por haber adeudado en la cuenta de la reclamante los gastos de tasación del inmueble, sin contar con una autorización de la interesada para realizar dicha anotación.

Falta de diligencia en el seguimiento de créditos frente a clientes

Entidades: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 1454/95, n.º 253/96 y n.º 819/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2482/95 y n.º 700/96.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1566/96.

En estos casos, las entidades mostraron una evidente falta de diligencia en la gestión de los préstamos que habían concedido a los reclamantes, no ejercitando de un modo apropiado las facultades que como acreedores les correspondía.

En las reclamaciones n.º 700/96 y n.º 1454/95, el Banco Bilbao Vizcaya y el Banco Hipotecario, respectivamente, cometieron reiterados errores en el cálculo de las cantidades que reclamaban tras haber dejado de emitir, durante un tiempo prolongado, los recibos periódicos, sin que tampoco acreditaran debidamente la procedencia de los importes requeridos. En el caso analizado en el expediente n.º 253/96, el reclamante se subrogó en un préstamo concedido por el Banco Hipotecario, garantizado con una hipoteca constituida sobre el inmueble que había adquirido. La entidad no inició acción alguna tendente al cobro del préstamo hasta transcurridos tres años, aproximadamente, desde la fecha de la subrogación. En ese momento, pretendía repercutir al reclamante todos los intereses de demora devengados en ese período de tiempo.

Más acusada fue la demora del Banco Bilbao Vizcaya (n.º 2482/95), que compensó en la cuenta del reclamante una supuesta deuda que tenía casi veinte años de antigüedad. En todo ese tiempo no quedó acreditado que el banco hubiese requerido de pago a su cliente, por lo que se estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias: había faltado a la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria, dado que, al menos, debía haber comunicado al interesado cuál era su intención, previamente al adeudo, justificando la procedencia del cargo e informándole de la situación en que se encontraba.

El Banco Exterior (reclamación n.º 1566/96) no requirió de pago a los deudores hasta tres años después de vencida y liquidada la operación, lo que supuso el devengo innecesario de intereses de demora. Esta actuación, lógicamente, tampoco se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 819/96, el Banco Hipotecario no empleó la diligencia exigible en el seguimiento de un procedimiento judicial de requerimiento de una deuda vencida, dejando transcurrir un tiempo excesivo entre la consignación por el deudor de la cantidad reclamada y la entrega de esa suma a la entidad por parte del Juzgado. Esta dejación de sus derechos ocasionó el devengo de unos intereses indebidos, que la entidad pretendió repercutir al reclamante.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Defectos de información en los documentos de liquidación periódicos

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 937/96.

SINDICATO DE BANQUEROS DE BARCELONA.— Reclamación n.º 523/96.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 1994/95, n.º 2092/95, n.º 2458/95, n.º 2515/95, n.º 796/96 y n.º 1801/96.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1589/96.

En los expedientes referenciados se puso de manifiesto que las entidades afectadas no especificaban, en las comunicaciones remitidas a sus clientes conteniendo las liquidaciones periódicas de sus préstamos, todos aquellos datos de necesaria inclusión, con arreglo a la normativa de disciplina que regula este punto: el número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, y su desarrollo contenido en el anexo VI de la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre. En los expedientes n.º 1801/96 y n.º 1589/96, la anomalía se produjo cuando el Banco Hipotecario y la Caixa de Galicia no emitieron los documentos de al-

guna liquidación de las operaciones de préstamo que habían concedido, faltando así al deber establecido en la normativa que hemos citado.

Además, en la reclamación n.º 2515/95, el Banco Hipotecario no acreditó haber notificado al reclamante, en la forma prevista contractualmente, el nuevo tipo de interés que resultaba aplicable a su préstamo, el cual había sido concertado a interés revisable en períodos sucesivos.

Defectos de información en el documento contractual

Entidades: UNIÓN DE CRÉDITO PARA LA FINANCIACIÓN MOBILIARIA E INMOBILIARIA (CREDIFIMO).— Reclamaciones n.º 1242/96 y n.º 1902/96.

BANKOA.— Reclamación n.º 2048/95.

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, E.F.— Reclamación n.º 2124/95.

S.C.H. BANSANDER.— Reclamación n.º 318/96.

CAIXALEASING.— Reclamación n.º 2394/95.

En las reclamaciones incluidas en la relación anterior, las entidades incurrieron en diversos defectos a la hora de confeccionar los documentos contractuales de las respectivas operaciones de préstamo, lo que motivó el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En los expedientes n.º 1242/96, n.º 1902/96 y n.º 2048/95, Credifimo y Bankoa no incluyeron en los documentos contractuales, tal como exige el número séptimo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y la norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, la tasa anual equivalente (TAE), expresiva del coste de la operación; en el último de estos expedientes también faltó indicar la fecha de publicación en el Boletín Oficial del Estado de la Circular n.º 8/1990.

UCI y Bansander no indicaron en el contrato la tasa anual equivalente que resultaba en las concretas operaciones formalizadas, ofreciendo así una información incorrecta sobre el coste real de las mismas.

En la reclamación relativa a Caixaleasing, la entidad no incluyó en el contrato ni el tipo de interés ni el diferencial aplicable. En la fecha en que se formalizó la operación no existía normativa que obligase a estas entidades a incluir en el contrato esa información, por lo que no había existido un quebrantamiento normativo. Sin embargo, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, el Servicio estimó aconsejable, en orden a reforzar la transparencia propia de la operativa, que la clientela conociese las condiciones de las operaciones concertadas.

En esta misma línea se manifiesta la Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE del 24), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que considera contraria

a la buena fe y al justo equilibrio de las contraprestaciones «la omisión, en casos de pago diferido en contratos de compraventa, de la cantidad aplazada, tipo de interés anual sobre saldos pendientes de amortización, y las cláusulas que, de cualquier forma, facultan al vendedor a incrementar el precio aplazado del bien durante la vigencia del contrato». Este mandato, aunque referido al contrato de compraventa, no trata sino de lograr que el consumidor y el usuario tengan en su poder un documento contractual en el que se delimite con claridad el alcance de sus obligaciones, pretensión que, en opinión del Servicio, es igualmente predicable del contrato de préstamo. También establece la citada Ley 26/1984, en el n.º 5 de su artículo 10, que los poderes públicos velarán por ... la transparencia de los precios; parece obvio que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, a partir de la vigencia de dicha Ley, puede considerar como mala práctica cualquiera que, como la que se analizó en este caso, sea claramente contraria a tal transparencia.

Información deficiente en relación con diversos aspectos

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 218/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 510/96.

S.C.H. BANSANDER.— Reclamación n.º 803/96.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 434/96, n.º 1179/96, n.º 215/96 y n.º 2471/95.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 2365/95.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2351/95.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2171/95.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 14/96.

OPEN BANK.— Reclamación n.º 716/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 133/96.

CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 1794/96 y n.º 2258/95.

En los tres primeros supuestos enumerados en la relación anterior (n.º 218/96, n.º 510/96 y n.º 803/96), las entidades suministraron a sus clientes una información incorrecta en relación con los préstamos que tenían formalizados: en concreto, comunicaron unos tipos de interés o unas cuotas periódicas diferentes a los que realmente correspondía aplicar de conformidad con las cláusulas de revisión insertas en las escrituras, creando de ese modo cierta confusión en los prestatarios sobre las condiciones aplicables. Esta deficiente información, impropia de entidades que profesionalmente se dedican a estos cometidos, fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En las reclamaciones n.º 434/96, n.º 1179/96 y n.º 215/96, el Banco Hipotecario no facilitó información

suficiente sobre el origen y desglose, tanto de ciertas deudas que reclamaba, como de otras cuyo importe adeudó directamente en las cuentas de los reclamantes. Por ello, el Servicio estimó que no había atendido debidamente las exigencias de claridad y transparencia propias de las relaciones entre la entidad de crédito y su clientela.

En la reclamación relativa a Ibercaja (n.º 2365/95), la información defectuosa se manifestó en la cancelación de un préstamo en yenes, momento en el que la entidad no comunicó al cliente su decisión de convertir a pesetas la deuda vencida, en uso de la facultad prevista a tal efecto en el contrato. El cliente, desconocedor de esa decisión, transfirió tiempo después en yenes la cantidad precisa para cancelar la deuda. Ciertamente, la conversión a pesetas de la deuda estaba amparada por el contrato, pero al tratarse de una operación facultativa, el Servicio consideró que la entidad debió haber comunicado al cliente que optaba por ejercitar dicha facultad. Al no haberle informado puntualmente de sus actuaciones, se estimó que la caja no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Caja San Fernando (reclamación n.º 2351/95) no proporcionó a su cliente un documento justificativo de las cantidades liquidadas en la cancelación anticipada de un préstamo. Esta falta de información, que privó al cliente de la posibilidad de comprobar la corrección de las liquidaciones efectuadas, fue estimada contraria a la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria.

En el expediente n.º 2171/95, el reclamante había entregado al Banco Santander cierto importe en concepto de provisión de fondos para tramitar la inscripción registral de las escrituras de compraventa y de préstamo con garantía hipotecaria, así como la cancelación de una condición resolutoria que gravaba el inmueble. Más de dos años después, no tenía noticias de que la provisión hubiera sido utilizada. El banco alegaba que, aunque ya se había inscrito la compra y la hipoteca, la liquidación final de la provisión, con la entrega de las facturas, se aplazaba hasta que se cancelase la mencionada carga registral. El Servicio consideró que el proceder del banco, en este caso, incurría en evidentes defectos de diligencia en el desempeño de su gestión, sin olvidar la escasa transparencia informativa mostrada hacia el cliente, pues así debía calificarse tanto la falta de información facilitada durante un espacio de tiempo tan dilatado como la no entrega de los documentos comprobantes de los pagos realizados en nombre del interesado (notaría, liquidación tributaria, registro de la propiedad).

En el caso de la reclamación n.º 14/96, el reclamante solicitó a la Caja de Asturias la concesión de un préstamo en divisas, advirtiéndole que su formalización debería tener lugar antes de una determinada fecha, en la que debía otorgarse la escritura pública de compraven-

ta de un inmueble. La operación no fue aprobada antes de la fecha prevista, concluyendo el Servicio que la caja no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no advertir al cliente, con antelación suficiente, de la imposibilidad de formalizar la operación solicitada.

El Open Bank (reclamación n.º 716/96) no entregó a su cliente, con antelación suficiente, la oferta vinculante de un préstamo hipotecario, lo que impidió que dispusiera en su momento de todos los datos precisos para conocer las condiciones aplicables a la operación y los gastos que se iban a originar.

La Caja de Extremadura, en la reclamación n.º 133/96 y la Caja Postal, en la n.º 1794/96, no acreditaron haber entregado a los solicitantes de un préstamo hipotecario el folleto informativo a que alude la Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, lo que motivó sendos pronunciamientos desfavorables del Servicio.

En el expediente n.º 2471/95, el Banco Hipotecario no colaboró con el Servicio de Reclamaciones, en la forma exigible, a la hora de facilitar una serie de datos relativos a un préstamo que había concedido al reclamante. La reticencia en facilitar las pertinentes aclaraciones sobre una serie de diferencias observadas motivó el pronunciamiento desfavorable a su actuación, aun cuando, en relación con el fondo de lo reclamado, no se apreció incorrección alguna.

La Caja Postal (expediente n.º 2258/95) no solo emitió un certificado erróneo sobre las cantidades que en un determinado ejercicio fiscal había destinado su cliente a la amortización de un préstamo, sino que cuando el interesado le comunicó la anomalía detectada y le instó a emitir una certificación correcta, demoró excesivamente las rectificaciones que procedían, no empleando la celeridad propia que requerían las circunstancias concurrentes.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Condiciones contractuales contradictorias o confusas

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2397/95.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2478/95 y n.º 420/96.

CREDIT LYONNAIS ESPAÑA.— Reclamación n.º 487/96.

BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 278/96.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2481/95.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 961/96.

Hemos señalado en Memorias anteriores que la transparencia y claridad en la redacción de las cláusulas contractuales son exigencias que, si bien cabe predicar

de todos los contratos, resultan más necesarias en el ámbito de la contratación bancaria, en la medida en que en las operaciones de esta naturaleza suele existir una importante diferencia en cuanto a la preparación técnica y a la experiencia de cada una de las partes contratantes.

En la reclamación n.º 2397/95, el Banco Bilbao Vizcaya incluyó en el contrato cláusulas contradictorias entre sí: la escritura establecía que los intereses pactados serían aplicados por plazo de cinco años; al mismo tiempo, señalaba que cada año se revisaría el tipo de interés, lo que no era factible aplicar simultáneamente con la previsión anterior. Además, faltaba en la escritura la determinación del tipo de referencia al que quedaban indiciadas las variaciones del tipo de interés, haciendo simplemente una genérica alusión al que en cada momento tuviera establecido el banco.

En los restantes supuestos, las entidades incluyeron en los contratos de préstamo alguna cláusula confusa, susceptible de diversas interpretaciones o que no permitía fijar con claridad las condiciones aplicables a la operación, motivo por el que la actuación de aquellas fue estimada por el Servicio contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 2478/95, se trataba de la cláusula relativa a la referencia utilizada para determinar el tipo aplicable en cada revisión del préstamo (concertado a interés variable), en que no quedaba claro el diferencial concreto que debía utilizarse para minorar el tipo de referencia. En la otra reclamación relativa a Cajamadrid (n.º 420/96), la falta de claridad se encontraba en el redondeo del tipo resultante de la variación, pues en la cláusula se establecía la posibilidad de hacerlo tanto por exceso como por defecto al cuarto de punto, alternativas cuya aplicación simultáneamente resulta imposible.

En la reclamación n.º 487/96, Credit Lyonnais incluyó en la cláusula de variación del tipo de interés la adición a la referencia de un diferencial fijo y los corretajes y costes correspondientes. En uso de esta previsión, sumó cierto porcentaje, tomado de la tarifa establecida por un *broker* para su mediación en un determinado tipo de operaciones. Aun cuando la interpretación de la entidad y el tipo aplicado probablemente se ajustaban a lo estipulado, la utilización de ese concepto en la formación del tipo no se estimó propia de la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria, pues se trataba de un concepto de difícil o incluso de imposible conocimiento por el prestatario, quien de ese modo se veía privado de conocer las condiciones a las que se había comprometido.

El Banco Urquijo (n.º 278/96) utilizó en el contrato una definición «*sui generis*» del tipo de referencia ele-

gido —MIBOR— que se alejaba sustancialmente de la generalmente utilizada, lo que producía una indudable confusión en el prestatario y un quebranto de la claridad y transparencia exigibles en la operativa bancaria.

En la reclamación relativa a la Caja de Granada (n.º 2481/95), la falta de claridad se encontraba en la estipulación que fijaba los espacios de tiempo que habían de servir de base para el cálculo de los intereses del préstamo; dicha cláusula podía calificarse como confusa y por tanto susceptible de diversas interpretaciones, por lo que no debía aplicarse del modo menos beneficioso para quien no lo había dictado, el prestatario.

En la escritura de préstamo propuesta por Banco Hipotecario (reclamación n.º 961/96) era prácticamente imposible conocer el tipo de interés a aplicar en las revisiones periódicas, dado que la cláusula contractual era sumamente compleja y poco clara y transparente. Además, en el texto escriturado no se señalaba cómo y cuándo se anunciaría al prestatario la modificación del tipo, lo que no era conforme a la normativa bancaria, que exige que en el contrato figure, entre otros extremos, el procedimiento al que debe ajustarse la referida variación.

Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

Entidades: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 1285/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 1959/95 y n.º 1678/96.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 687/96.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamaciones n.º 295/96, n.º 53/96 y n.º 1303/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1198/96.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 1833/96.

Nuevamente se han planteado supuestos en los que se suscita, básicamente, una controversia entre la entidad y su cliente en relación con cuál debía ser el tipo de interés aplicable, durante cierto período, al préstamo suscrito entre ambos. El origen de la discrepancia radicaba, en concreto, en el hecho de haberse utilizado en la redacción de los términos contractuales sobre variación de los tipos de interés, tipos de referencia que, a partir de un momento determinado, quedaron ya en claro desuso. Se trataba, o bien de la utilización como referencia de los denominados tipos de interés preferenciales, de acuerdo con la definición que de ellos se realizaba en normativa no actualizada, o bien de la inclusión de una referencia vinculada al tipo de interés básico del Banco de España, que permanece invariable desde 26.7.1977.

Pues bien, el criterio que sobre este punto ha mantenido el Banco de España, tanto cuando se han formula-

do consultas por parte de entidades y asociaciones del sector como en la resolución de los expedientes competencia del propio Servicio de Reclamaciones, es el de entender que la disyuntiva provocada por la nueva situación debería ser resuelta en cada caso mediante la adopción de un nuevo acuerdo entre los contratantes, a fin de sustituir al anterior, que resulta inaplicable. Le es, por tanto, exigible a la entidad prestamista una indudable intención negociadora, poniendo de manifiesto ante su cliente la situación provocada e invitándole a superarla mediante su sustitución por un nuevo acuerdo.

El razonamiento descrito llevó al Servicio a apreciar la existencia de quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias en aquellos casos en los que la entidad ignoró tales recomendaciones, procediendo unilateralmente tanto a la revisión del tipo de interés como a dejarlo fijo, sin haber intentado pactar nuevamente con el interesado. Todo ello sin olvidar que, en cualquier caso y en última instancia, de persistir el desacuerdo, no sería al Servicio de Reclamaciones, sino a los tribunales de justicia, a los que correspondería decidir al respecto.

Interpretación incorrecta de cláusula contractual

Entidad: BANCO URQUIJO.— Reclamaciones n.º 286/96, n.º 450/96, n.º 464/96 y n.º 465/96.

En estos supuestos, la escritura de préstamo hipotecario suscrita por los reclamantes recogía que el tipo de referencia estaba constituido por la media de los préstamos y/o créditos hipotecarios a un año de tres entidades, añadiendo que en caso de desaparecer cualquiera de ellas se sustituiría por la media de los préstamos o créditos a idéntico plazo de otras tres entidades, señalando el modo de determinar estas últimas. Sucediendo la contingencia prevista y ante la ausencia del término «hipotecarios» en el segundo inciso de la estipulación, el Banco Urquijo escogió como referencia el de los préstamos personales, lo que supuso, como resultado, un tipo de seis puntos superior al hasta entonces aplicado.

Esta interpretación del banco se estimó errónea, al ser forzada y poco equitativa, pues la cláusula únicamente pretendía salvar la incidencia derivada de la desaparición de alguna de las primitivas entidades, pero no, como pretendía el banco reclamado, modificar, tan sustancialmente, el tipo de interés o parámetro utilizado como referencia.

La entidad no actúa conforme a lo establecido en las condiciones contractuales

Entidades: UNIÓN DE CRÉDITO PARA LA FINANCIACIÓN MOBILIARIA E INMOBILIARIA (CREDIFIMO).— Reclamación n.º 2487/95.

CAJA DE AHORROS DE NAVARRA.— Reclamación n.º 740/96.

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, S.A., E.F.— Reclamación n.º 956/96.

El reclamante dio instrucciones a Credifimo (reclamación n.º 2487/95) para que cancelara anticipadamente el préstamo del que era titular, remitiendo a tal efecto un escrito, mediante envío certificado con acuse de recibo, con dos meses de antelación, de conformidad con la exigencia contenida en el contrato. La entidad hizo efectiva la cancelación excediendo el plazo señalado, para hacerla coincidir con el vencimiento del siguiente recibo. La escritura establecía la necesidad del preaviso de dos meses, pero no la necesidad de que coincidiera con la fecha de pago de un recibo, motivo por el que se estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 740/96, la Caja de Ahorros de Navarra amplió varios meses el período de carencia del préstamo hipotecario, que, según la escritura, estaba fijado en un año, con el fin de adecuar las fechas de liquidación a la subsidiación concedida por un organismo público. Esta modificación no constaba que hubiese sido convenida con el reclamante, ni siquiera que se le hubiera informado de la misma, lo que motivó el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

La escritura de préstamo hipotecario formalizada entre UCI y su cliente (reclamación n.º 956/96) establecía que las cuotas mensuales serían exigibles el día cinco de cada mes o el primer día hábil siguiente. En uno de los vencimientos periódicos, el día cinco coincidió en sábado, ante lo cual la entidad pospuso la aplicación de los fondos al lunes siguiente. Dado que el pago de los recibos estaba domiciliado en una entidad de depósito, la operación de cargo y abono en las cuentas de entidad y cliente podía haberse hecho el propio sábado, hábil a estos efectos. Por este motivo, el Servicio estimó que UCI no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, con arreglo a las cuales debió efectuar el abono en la cuenta de préstamo con valoración del citado día cinco, aunque para ella no fuese laborable.

SUBROGACIONES Y NOVACIONES

Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios

Entidades: ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 1172/96.

CAJA RURAL DEL JALÓN.— Reclamación n.º 497/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 692/96 y n.º 1418/96.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS y BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 709/96.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA y CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2475/95.

En la reclamación n.º 1172/96, el Abbey National Bank se subrogó en el préstamo hipotecario concedido al reclamante por otro banco. Al no haber emitido esta última entidad la certificación del importe del débito pendiente, el banco reclamado, acogiendo a la previsión de la Ley 2/1994, lo calculó bajo su responsabilidad, depositando dicha suma, mediante cheque, en poder del notario autorizante de la escritura de subrogación. Al fijar los intereses pendientes de pago a la primitiva entidad acreedora, tuvo en cuenta dos días hábiles más al día del otorgamiento de la escritura, entendiéndose que eran de aplicación las normas de valoración establecidas en el anexo IV de la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre. Estas normas de valoración están establecidas únicamente para la valoración de cargos y abonos en cuentas activas y pasivas, en cuentas corrientes, de crédito y libretas de ahorro, por lo que no podían ser de aplicación en el expediente, en que no medió una operación de ese tipo. Conforme a las normas de derecho común, debía estimarse como día de pago del débito el del otorgamiento de la escritura, fecha en la que se producía el cambio de la entidad acreedora. Sostener la posición contraria conduciría al absurdo de aceptar la percepción de intereses por duplicado en una única operación a lo largo de una serie de días, aplicados simultáneamente por ambas entidades, cuando en todo momento existe una entidad acreedora, que pasa a ser otra en un determinado día. Por tanto, al calcular los intereses en exceso por la primitiva entidad acreedora, se estimó que la actuación del Abbey National Bank no había sido conforme a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 497/96 y n.º 1418/96, fueron las entidades inicialmente prestamistas, Caja Rural del Jalón y Banco Bilbao Vizcaya, las que calcularon intereses por los días transcurridos entre el otorgamiento de las escrituras de subrogación y la fecha en que se hicieron efectivos el cheque y la transferencia respectivamente entregados para el pago de las cantidades debidas. Además, en el caso de la Caja Rural del Jalón, al pronunciamiento desfavorable por este motivo, se sumó otro, por haber adeudado unilateralmente esa cantidad en la cuenta que el prestatario tenía en la Caja Rural, la cual, además, dejó en descubierto con el mencionado adeudo.

El Banco Bilbao Vizcaya (reclamación n.º 692/96) recibió una transferencia procedente de otra entidad, para hacer efectiva la subrogación de esta en el préstamo hipotecario que el BBV había concedido tiempo atrás. La transferencia no fue aplicada al débito pendiente hasta transcurridos quince días desde la recepción de los fondos, por lo que se hizo necesario transferir una nueva cantidad para cancelar la posición. Obviamente, la demora en que incurrió el BBV fue estimada claramente contraria a las buenas prácticas ban-

carias. Además, cobró, en concepto de comisión por cancelación, un porcentaje superior al fijado por la Ley 2/1994, que limita este al 1 % en préstamos a interés variable.

Con el fin de subrogarse en un préstamo del Banco Hipotecario, la Caja Insular de Canarias solicitó telefónicamente que comunicase el débito pendiente, contestando el Banco Hipotecario por el mismo procedimiento. Días después, dicho banco requirió al reclamante que satisficiera una cantidad adicional, sin informarle de su procedencia ni de los conceptos que la integraban. El Servicio estimó que la reclamación de esa nueva cantidad, sin informar oportunamente sobre los citados extremos, constituía una actuación alejada a las buenas prácticas bancarias. Del mismo modo, se alcanzó un pronunciamiento desfavorable a la Caja Insular de Ahorros de Canarias, al haber utilizado un procedimiento inadecuado para solicitar la deuda pendiente, pues las buenas prácticas bancarias hubieran requerido que quedase constancia documental de la solicitud y de la comunicación de la entidad requerida.

Cajamadrid (reclamación n.º 2475/95) entregó al reclamante una oferta vinculante con un plazo de validez de cinco días, con el propósito de subrogarse en el préstamo que aquel mantenía con el Banco Hipotecario. La normativa reguladora de este aspecto —norma sexta bis de la Circular n.º 8/1990, añadida por Circular n.º 5/1994, de 22 de julio— establece que la oferta vinculante tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad. Por tanto, la actuación de la caja, además de no ajustarse a la normativa de aplicación, se estimó

contraria a la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria.

A su vez, el Banco Hipotecario anunció a su cliente que enervaría la oferta realizada por Cajamadrid, impidiendo así que se materializase la subrogación. Sin embargo, posteriormente resultó que la oferta del banco no igualaba, al menos, la oferta hecha por la Caja, por lo que, al haber frustrado las expectativas creadas, se estimó que la actuación del Banco Hipotecario no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Demora en hacer efectiva una subrogación

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 652/96.

En este caso, un tercero se subrogó en el préstamo que gravaba el inmueble que había adquirido, el cual había sido construido por la sociedad reclamante con la financiación de la Caja. La escritura establecía que la subrogación tendría efecto el día primero del mes siguiente a la entrega de la escritura de compraventa, debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad. Sin embargo, la entidad demoró la subrogación, argumentando que el adquirente no había suscrito a esa fecha una póliza de seguro. Esta argumentación no se encontró suficientemente acreditada, por lo que se estimó que la Caja había quebrantado las buenas prácticas bancarias. Además, en otra operación, la entidad habilitó erróneamente el préstamo por un importe inferior a aquel por el que el adquirente se había subrogado —también en un inmueble construido por la sociedad reclamante—, por lo que este error igualmente fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO II

OPERACIONES PASIVAS

COMISIONES

Adeudo por vez primera de comisiones de mantenimiento o administración no previstas contractualmente

Entidades: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2355/95.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2224/95.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1854/95.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1758/95.

Nuevamente se ha cuestionado ante el Servicio, a lo largo de 1996, el cobro de comisiones de mantenimiento en depósitos a la vista por diversas entidades, concurriendo la circunstancia de que no habían sido percibidas durante la vida del contrato hasta ese momento. En definitiva, se planteaba la legitimidad que asiste a las entidades para comenzar a cobrar por ciertos servicios que venían prestándose de forma gratuita anteriormente y cuya onerosidad no se preveía en el contrato.

En estos expedientes debe analizarse, en primer lugar, si media la efectiva prestación de un servicio por parte de las entidades. A este respecto, el Servicio ha venido considerando que el mantenimiento de una cuenta bancaria no puede considerarse aisladamente del contrato que la genera, sino que tiene lugar o se produce por el mero hecho de su existencia, como un elemento intrínseco al mismo, por lo que debe entenderse aceptado por el cliente el mantenimiento de la cuenta mientras subsista dicho contrato, pudiéndose estimar que la entidad está legitimada para aplicar las comisiones debidamente incluidas en sus tarifas.

No es menos cierto, por otro lado, que la normativa de disciplina vigente en la actualidad prevé, expresamente, que en este tipo de contratos se deben reflejar documentalmen- te, entre otros extremos, las comisiones cuya percepción corresponda a la entidad y los mecanismos de modificación de las mismas. Esta exigencia legal es relativamente reciente en el tiempo —data de

1989—, motivo por el cual son numerosos los contratos que, celebrados con anterioridad, no han sido adaptados a los nuevos requerimientos normativos, lo que en sí mismo supone una clara irregularidad, puesto que la norma vigésima octava de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 fijó un plazo para ello, que concluyó el día 1 de enero de 1993.

En consecuencia, el Servicio ha venido considerando incorrectos los adeudos de comisiones de esta naturaleza, en aquellos supuestos en que no se encontraban específicamente pactadas en el contrato, ni en el momento de su suscripción ni posteriormente, habiendo ignorado la entidad su deber de adecuar el contrato a la normativa en vigor. Se entiende que debe comunicarse al interesado, previamente, la decisión unilateral de proceder a adeudarlas. De este modo, el cuentacorrentista puede tener conocimiento de las nuevas condiciones aplicables a su cuenta y obrar en consecuencia, aceptando o no continuar con la relación contractual.

Además de este motivo, en el expediente relativo a Caja Postal, también se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias el hecho de que la entidad procediese a cancelar unilateralmente la cuenta del reclamante, después de que hubiese quedado con saldo cero tras el adeudo de las comisiones. El Servicio consideró que la entidad debió preavisar al interesado la decisión que había tomado, contribuyendo de esa manera a la consecución de la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria.

Adeudo de comisión de mantenimiento de cuenta abierta por exigencia de la entidad

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1703/96.

En ocasiones, los contratos de préstamo y crédito suscritos entre las entidades y sus clientes imponen la necesidad de mantener una cuenta corriente abierta en alguna de sus oficinas (o de las entidades del mismo

grupo), a fin de domiciliar en la misma los pagos periódicos de amortización del préstamo. El evidente fundamento práctico de tales estipulaciones contractuales no impide que pueda cuestionarse, a la luz de la normativa de disciplina bancaria, la procedencia del cobro por la entidad de comisiones por mantenimiento o administración de este tipo de depósitos.

Si bien afirman las entidades implicadas en estos supuestos que la comisión percibida se encuentra debidamente incluida en sus tarifas, hay que entender que tal circunstancia no supone, sin más, que la comisión haga referencia a la prestación de una operación o servicio real, ya que esos son aspectos que solo se podrán comprobar a través del estudio y análisis de operaciones concretas e individualizadas. Además, debe entenderse que, al ser las entidades las que confeccionan sus tarifas de comisiones y gastos, suya es la responsabilidad de que en cada caso particular su adeudo obedezca a operaciones y servicios prestados realmente a la clientela.

Ante tales circunstancias, el Servicio de Reclamaciones estima —como hizo en el presente caso planteado contra Banco Hipotecario— que la prestación del «servicio» en estos casos se ha llevado a cabo por exclusiva imposición de la entidad, sin que corresponda, por tanto, al reclamante soportar el cargo de importe alguno por tal función, en concreto por comisión de mantenimiento de una cuenta abierta por decisión de la entidad a la que el cliente tuvo, en su día, que someterse. En este sentido, por el Servicio se considera que, como presupuesto necesario para el devengo de comisiones, debe concurrir la prestación de un servicio interesado y aceptado por el cliente, y en este tipo de reclamaciones resulta de suma importancia el hecho de que fuera la misma entidad la que requiriera al interesado para que tuviese abierta una cuenta domiciliaria de los recibos del préstamo. Ello desencadena el que, al cobrar periódicamente unos ciertos importes fijos en concepto de administración de cuenta, se esté imponiendo al prestatario el pago de unas sumas obligatorias que no se tuvieron en cuenta al suscribir el préstamo, ni, por tanto, al establecer las condiciones financieras —tales como la tasa anual equivalente— del mismo. Ciertamente, la situación planteada conduce al absurdo de que el reclamante pague por cumplir una obligación —apertura de cuenta para facilitar la gestión de la entidad— que esta le impuso en interés propio, siendo ello claramente contrario al principio de reciprocidad, y a las buenas prácticas y usos bancarios.

Adeudo de otras comisiones no previstas en el contrato

Entidades: BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 1089/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 57/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 722/96 y n.º 1618/96.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 445/96.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1005/96.

BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 1650/96.

En los cuatro primeros supuestos enumerados en la relación de este epígrafe, las respectivas entidades reclamadas omitieron indicar, en los contratos de cuenta corriente, las comisiones que en concepto de descubiertos aplicarían cuando se produjeran situaciones de este tipo. Esta práctica puso de manifiesto un incumplimiento de la obligación recogida en el número séptimo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, así como en la norma sexta de la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, de incluir en los documentos contractuales relativos a las operaciones pasivas en las que intervenga el tiempo, tanto «las comisiones que sean de aplicación con indicación concreta de su concepto, cuantía...» como «los derechos que contractualmente correspondan a la entidad de crédito en orden a la modificación... de las comisiones o gastos repercutibles aplicados».

En la reclamación n.º 1089/96, la especialidad se encontraba en que el contrato de cuenta corriente elaborado por Banco Urquijo preveía el devengo de una comisión para el caso de descubiertos. Sin embargo, el espacio destinado a cuantificarla se encontraba en blanco, lo que también suponía un incumplimiento del mandato relacionado en el párrafo anterior.

Banco Santander (reclamaciones n.º 722/96 y n.º 1618/96) no acreditó haber entregado a sus clientes el documento contractual de la cuenta corriente, lo que, por un lado, le impidió acreditar el cumplimiento de la obligación expuesta en el primer párrafo de este epígrafe y, por otro, indudablemente era contrario a la claridad y transparencia que inspiran la normativa reguladora de la operativa bancaria.

En la reclamación n.º 1005/96, Caja Postal cobró a su cliente una comisión por cancelación anticipada de un depósito a plazo, que no venía recogida en el contrato de forma explícita y clara, por lo que la aplicación de la misma en el supuesto de hecho contemplado se estimó que no se ajustaba a la normativa vigente.

Banco Urquijo (reclamación n.º 1650/96) también cobró una comisión por cancelación anticipada de un depósito a plazo que no estaba recogida en el documento contractual. Además, en cancelaciones anteriores de otros depósitos, el banco no había cobrado a su cliente comisiones de este tipo, por lo que tampoco se estimaba ajustado a las buenas prácticas bancarias el que no advirtiese al interesado su intención, a fin de

que conociese que la cancelación iba a tener un tratamiento distinto al empleado hasta entonces y poder así obrar en consecuencia.

Adeudo de comisión por importe superior al pactado o al tarifado

Entidades: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1688/96.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 58/96 y n.º 342/96.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 1725/96.

Banco Santander y Banesto aplicaron a los descubiertos que se produjeron en las cuentas de sus clientes las comisiones registradas en sus folletos de tarifas, que eran superiores a las que las partes habían pactado en el documento contractual. Al no ajustarse a lo estipulado, a juicio del Servicio, la actuación de las entidades no fue acorde a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación relativa a Deutsche Bank (n.º 1725/96), se alcanzó un pronunciamiento contrario a la entidad, por haber aplicado, en un período de liquidación de la cuenta, una cantidad superior a la que tenía registrada en su folleto de tarifas, por comisión de mantenimiento y por gastos de correo. Las cantidades tarifadas son el máximo que las entidades pueden percibir, por lo que, al haberlas sobrepasado, se estimó que la actuación del banco no había sido constitutiva de buena práctica bancaria.

Cargo de comisión de descubierto por valoración

Entidad: BANCO DIRECTO.— Reclamación n.º 1108/96.

Banco Directo recibió de un cliente la orden simultánea de comprar y vender unas acciones, materializándose estas operaciones en su cuenta corriente. La venta fue valorada el día hábil siguiente a la fecha de la orden, lo que originó un descubierto por valoración al que la entidad aplicó, además de ciertos intereses de descubierto, una comisión por ese mismo concepto. Considerando que la norma tercera, apartado 3, de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 prescribe que no pueden exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, el Servicio estimó que la actuación de Banco Directo había sido claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones desproporcionadas o no equitativas

Entidades: CAJA RURAL DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 532/96.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 1507/96.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 911/96.

ABBAY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 1839/96.

Recordemos que la normativa de disciplina bancaria establece un régimen de libre fijación de comisiones por parte de las entidades de crédito, junto a la necesidad de que las mismas sean incluidas en una tarifa que es comunicada a efectos de registro al Banco de España con carácter previo a su aplicación. Las cantidades o porcentajes recogidos en la mencionada tarifa tienen el carácter de máximos, de modo que pueden ser modulados por la entidad atendiendo a las circunstancias concurrentes en cada caso.

En los dos primeros supuestos referenciados, Caja Rural de Córdoba y Banco Guipuzcoano obtuvieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio con motivo de haber percibido de sus respectivos clientes, cantidades excesivas en atención a las peculiaridades de cada caso, tomando en consideración razones de equidad y proporcionalidad. En efecto, Caja Rural de Córdoba autorizó el descubierto existiendo otros depósitos que permitían compensar la posición deudora, como de hecho se hizo en los días siguientes; por eso se estimó que la comisión adeudada no era proporcionada al riesgo presuntamente asumido por la entidad y que superaba, además, en tres veces lo percibido en concepto de intereses.

En el caso del Banco Guipuzcoano, el cliente ordenó simultáneamente la venta de las participaciones en un fondo de inversión y la emisión de unos cheques para retirar el importe de la venta; tampoco aquí apreció el Servicio que existiese el riesgo suficiente que apreciase la percepción de la comisión en la cuantía repercutida, la cual además resultaba claramente desproporcionada.

Similar fue la incidencia analizada en la reclamación n.º 911/96, en la que el descubierto se produjo como consecuencia de la diferencia entre la fecha de abono de los fondos procedentes de la cancelación anticipada de una cesión de activos y la fecha de adeudo del cheque emitido por el reclamante para retirar esa cantidad, el cual fue presentado al cobro por una tercera entidad. En esta operación, el Servicio estimó que Banco Pastor tenía certeza de que el descubierto desaparecería al día siguiente, estimando injustificada la cantidad repercutida en concepto de comisión.

En el expediente relativo a Abbey National Bank (n.º 1839/96), los reclamantes solicitaron la cancelación anticipada de dos imposiciones a plazo, muy pocos días antes de su vencimiento. El banco accedió a esta solicitud, pero no advirtió los importantes costes que se devengarían como consecuencia de la aplicación de la comisión por cancelación anticipada pactada en el contrato. En efecto, teniendo en cuenta que los depósitos se habían formalizado por plazo de un año, el hecho de cancelarlos cinco días antes de cumplirse ese plazo originó una pérdida de rentabilidad importante a los im-

positores. La actuación del banco en este caso, omitiendo advertir esta situación, fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias; la aplicación automática de las condiciones pactadas había llevado en este caso a un resultado abusivo para los clientes y desproporcionado en relación con las circunstancias concurrentes.

Cobro de comisión a quien se limitó a disponer de su dinero

Entidades: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 1064/96.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1477/96.

En ambos casos, los reclamantes eran titulares de depósitos a plazo en divisas, en cuyos vencimientos las entidades emitieron sendos cheques bancarios para entregar a los titulares los importes depositados. Por la emisión de los documentos, las entidades percibieron unas comisiones que merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En efecto, como hemos expuesto en alguna Memoria anterior, debe distinguirse entre aquellos casos en los que el cheque se emita por la concreta petición del cliente, que lo precisa para efectuar algún pago, de aquellos otros en los que el interesado únicamente pretende disponer del dinero que mantiene depositado en la entidad, de manera que la emisión del documento sustituye —por la propia conveniencia del depositario y de la seguridad del tráfico— a la entrega de los fondos en efectivo. En este segundo supuesto, no se considera por el Servicio que la entidad preste a su cliente un servicio que le legitime para percibir la remuneración que tenga fijada para los casos aludidos en primer lugar, y, por consiguiente, el cobro de la comisión en esta circunstancia se considera contrario a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo

Entidades: BANCAJA.— Reclamación n.º 1258/96.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 362/96.

BANCO DIRECTO.— Reclamación n.º 1255/96.

En la reclamación n.º 1258/96, la reclamante retiró de su cuenta en Bancaja una suma elevada de dinero, en efectivo, cobrándole la entidad cierto importe para cubrir los gastos del furgón blindado que llevó el dinero a la sucursal. En este supuesto, se estimó que no concurría la prestación de un servicio al cliente que legitimase el adeudo de la comisión, ni que hubiese sido aceptado por aquel; tampoco constaba que esa comisión estuviese recogida expresamente en las tarifas de la entidad. En definitiva, se trataba únicamente de entregar una suma de dinero a su legítimo propietario, por lo que se entendió que no era repercutible al cliente el coste de movilizar los fondos a su oficina.

En la reclamación n.º 362/96, Caja Postal invitó a su cliente, por los motivos que fuera y que al Servicio no correspondía analizar, a cancelar los depósitos que mantenía en la entidad. En estas circunstancias, el Servicio estimó que el cobro de una comisión por la cancelación anticipada de un depósito a plazo no podía repercutirse al cliente, aunque dicha comisión estuviese prevista en el correspondiente documento contractual.

En el expediente relativo a Banco Directo, los interesados convinieron la renovación de un depósito con unas nuevas condiciones, alcanzando ese acuerdo antes de completar el plazo establecido en el primitivo documento contractual. El banco cobró la comisión de cancelación anticipada, la cual fue objetada por el Servicio, basándose en un doble aspecto. Por un lado, el reclamante no había obtenido el reembolso de los fondos y no se había producido la cancelación económica del depósito; tan solo se había renovado en unas nuevas condiciones, por lo que no era procedente devengar en este caso la comisión reclamada. Por otro lado, el importe repercutido había resultado desproporcionado, de modo que en esta ocasión no se guardaba una mínima equidad siempre exigible.

Incumplimiento del procedimiento de modificación de comisiones establecido en el contrato

Entidades: BANCO NATWEST ESPAÑA (hoy Solbank SBD).— Reclamación n.º 368/96.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 230/96 y n.º 2062/95.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1583/96.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1920/96.

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que los documentos contractuales relativos a operaciones activas en los que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, entre otros extremos, los derechos que contractualmente correspondan a la entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

En los expedientes relacionados en este epígrafe, las entidades no respetaron el procedimiento de modificación de comisiones establecido en el respectivo contrato, aplicando las nuevas condiciones directamente, al margen de las garantías previstas en la normativa. De esta manera, las entidades faltaron a la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria, considerán-

dose su actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

En las reclamaciones relativas a Solbank y Caja Postal, así como en la primera de las referidas a Banesto, la transgresión se produjo cuando las entidades no acreditaron haber comunicado individualmente a los clientes las nuevas comisiones de mantenimiento aplicables; en la segunda reclamación en la que resultaba implicada Banesto, la entidad no había realizado la publicidad estipulada en el diario de difusión nacional designado en el contrato. En este último expediente, Banesto tampoco acreditó la emisión en su momento de los documentos de liquidación justificativos de los adeudos realizados en su cuenta. En la reclamación relativa a Banco Exterior, existió la comunicación individualizada al cliente, pero su contenido era defectuoso, ya que en él no se informaba claramente sobre las nuevas condiciones aplicables.

INTERESES

Intereses de descubierto incorrectos

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1575/96.

El reclamante entregó cierta suma de dinero en una sucursal de Cajamadrid, con el fin de proceder a la apertura de un fondo de inversión. La entidad abonó esa cantidad en la cuenta del reclamante, con valor día siguiente, por tratarse de un ingreso posterior a las once de la mañana. Acto seguido, la entidad adeudó en la cuenta la cantidad destinada a constituir el fondo de inversión, el cual se realizó con valor del mismo día, lo que produjo un descubierto por valoración por el que cobró unos intereses.

El Servicio estimó que la aparición del descubierto era imputable únicamente a la forma de operar llevada a cabo por la entidad para la apertura del fondo. En efecto, la caja habría evitado que la cuenta quedase en descubierto si hubiera procedido a su formalización el día siguiente al ingreso; al no hacerlo así, se estimó que repercutir al reclamante los gastos derivados de esa operativa era constitutivo de mala práctica bancaria.

Falta de comunicación de la rebaja del tipo de interés

Entidades: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1670/96.

CAJA RURAL DE ALICANTE.— Reclamación n.º 56/96.

En ambos casos, los reclamantes eran titulares de depósitos a plazo que se fueron renovando tácitamente por períodos sucesivos. En un momento determinado, las entidades redujeron los tipos aplicables a las operaciones contratadas, pero no acreditaron que hubiesen comunicado a los interesados los nuevos tipos de inte-

rés, con carácter previo a su aplicación. La claridad y transparencia de la operativa exigen indudablemente una comunicación de ese tipo, además de que en ocasiones el propio documento contractual lo requiera, lo cual siempre es deseable. Por tanto, al no haber mediado en los casos analizados una información adecuada, se estimó que las entidades no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Los períodos de liquidación de cuenta no se ajustan a lo estipulado

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 600/96.

En el contrato suscrito por los interesados, se establecía que la liquidación de intereses a favor del titular de la cuenta se realizaría en el mes de diciembre, mientras que la liquidación de los intereses deudores que pudieran resultar a favor del banco tendría lugar mensualmente. Ocurrida esta última situación, los documentos de liquidación aportados ponían de manifiesto una falta absoluta de regularidad en la duración de los períodos de liquidación. Esto suponía que el titular de la cuenta desconociese de antemano las fechas en las que el banco iba a liquidar un nuevo período de interés. Esta forma de obrar de la entidad, a su libre albedrío y sin previo conocimiento del cliente, fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Actuación unilateral de la entidad: compensación entre posiciones deudoras y acreedoras de clientes

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamaciones n.º 693/96 y n.º 1744/96.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 859/96.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 495/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2340/95.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2091/95.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 79/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2433/95.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 1574/96.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 636/96.

En la generalidad de las reclamaciones referenciadas, se planteó la disconformidad de los clientes con los adeudos practicados por las entidades con el fin de compensar posiciones deudoras y acreedoras de diversa índole.

En Memorias anteriores ya hemos señalado que, para que pueda operar la compensación, son necesarios dos requisitos:

- a) Identidad de los titulares de las cuentas.
- b) Que se recoja expresamente en las condiciones contractuales de las mismas.

En los supuestos planteados, entre las condiciones de las cuentas se recogían de manera expresa las cláusulas de compensación de saldos deudores entre depósitos de la misma titularidad. Igualmente se establecía en el clausulado de los contratos de apertura de cuenta la posibilidad de compensar, con su saldo acreedor, cualquier obligación que el titular pudiera contraer con la entidad.

Por ello, el Servicio manifestó que, habiéndose pactado en los términos antedichos el derecho de la entidad a compensar los saldos deudores, sería, en principio, a los tribunales de justicia a los que correspondería valorar la validez y eficacia de estos pactos, cláusulas y condiciones, al estar establecidos en relaciones de naturaleza jurídica privada, como eran las controvertidas. Ello no obstante, al Servicio de Reclamaciones le correspondía pronunciarse, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, acerca de si la entidad actuó correctamente al llevar a cabo la compensación.

En los supuestos encuadrados en la enumeración anterior, no existía una identidad absoluta entre los titulares de las posiciones cuyos saldos se compensaban, o bien la cuenta con cuyo saldo acreedor se compensaba un crédito de la entidad frente a una persona no pertenecía en exclusiva a la persona citada.

A tal efecto, se ha de recordar que uno de los presupuestos necesarios para que opere la compensación de deudas es que dos personas sean, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra (art. 1.195 del Código Civil). Por otro lado, nuestra jurisprudencia ha reiterado que «los depósitos indistintos no presuponen comunidad de dominio sobre lo depositado, debiendo estarse a lo que resuelvan los tribunales sobre su propiedad».

De las anteriores premisas se concluye, por un lado, que el deudor de la entidad deberá ser aquella persona que aparece como titular en ambas posiciones y, por otro, que los fondos sobre los que se efectúa la compensación deberán ser de su propiedad, sin que, en principio, se pueda ni siquiera presumir su propiedad por partes iguales.

En el expediente relativo a Banco Bilbao Vizcaya (n.º 2433/95), la entidad procedió a vender parte de los valores que el cliente tenía depositados, a fin de compensar, con el importe obtenido, el descubierto que se

había producido en su cuenta como consecuencia del adeudo de unas comisiones de mantenimiento. Sin embargo, la percepción de estas comisiones era improcedente con arreglo a la normativa bancaria, puesto que se trataba de un contrato antiguo que anteriormente no las devengaba y no se justificó que la entidad hubiese puesto en conocimiento del interesado su decisión de proceder al cobro de las reseñadas comisiones.

El cliente de la reclamación n.º 1574/96 había concedido al Banco Herrero autorización para compensar, con los saldos de su cuenta, los descubiertos que presentara la cuenta de una sociedad. En un momento determinado, el interesado canceló estas instrucciones, pero no fueron debidamente atendidas por el banco, el cual procedió a compensar nuevamente otra cantidad. Además, no informó adecuadamente al reclamante sobre los movimientos de sus cuentas y sobre el bloqueo de una de ellas, practicando también un adeudo no justificado en otra, la cual quedó con saldo negativo. Todo ello motivó que el Servicio concluyese que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 636/96, la especialidad radicaba en que Banesto realizó unos traspasos desde la cuenta de un menor de edad, con el fin de cubrir las posiciones deudoras que el representante del menor tenía en la propia entidad. Al no coincidir los titulares de las cuentas que intervinieron en la compensación —realizada, además, en cuantía superior a la estrictamente necesaria para cubrir los descubiertos— se estimó que no concurría uno de los presupuestos básicos para que pudiese operar la compensación.

Adeudos en cuenta corriente contraviniendo la orden expresa de su titular

Entidades: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1/96.

CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1300/96.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 199/96.

El reclamante (expediente n.º 1/96) tenía domiciliados en Caja Postal los pagos correspondientes a un préstamo hipotecario que le había concedido una tercera entidad. En un determinado momento, ordenó expresamente a Caja Postal que no adeudase en su cuenta cantidad alguna por ese concepto. Estas instrucciones no fueron respetadas por la entidad, lo que fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias. Además, al retroceder en la cuenta del reclamante un adeudo que no correspondía al interesado, no respetó la fecha valor del apunte originario, lo que también ocasionó el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En la reclamación n.º 1300/96, Caja Postal no respetó las instrucciones del cliente, cuando ordenó que el

recibo correspondiente a un seguro de amortización del préstamo que había concertado con el Banco Hipotecario no fuese adeudado en su cuenta (todos los pagos relacionados con dicho préstamo estaban domiciliados en Caja Postal). La actuación de esta entidad mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio, sin que quedase desvirtuada esa conclusión por el hecho de que el recibo de seguro fuese presentado por el Banco Hipotecario, en soporte magnético, sumado a un vencimiento periódico del préstamo, puesto que al menos debió arbitrar un medio para que la orden del cliente tuviese la pretendida efectividad, como por ejemplo mediante una posterior devolución parcial. Además, fue precisamente el hecho de no presentar separadamente ambos recibos —de seguro y de préstamo— el que motivó un pronunciamiento contrario a la actuación de Banco Hipotecario.

En la reclamación n.º 199/96, Caja de Huelva y Sevilla cometió el error de adeudar en la cuenta del reclamante un recibo emitido por una cooperativa, a pesar de contar con orden expresa de no hacerlo. Advertido el error, la entidad retrocedió el cargo y soportó las consecuencias del adeudo indebido, puesto que la entidad emisora no accedió a la devolución. Sin embargo, dos años más tarde, optó por cargarlo nuevamente en la cuenta de su cliente, lo que provocó el pronunciamiento desfavorable del Servicio a la actuación de la entidad.

Cargos en cuenta no autorizados por el cliente

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2421/95.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2396/95 y n.º 608/96.

CAJA RURAL DE NAVARRA.— Reclamación n.º 1160/96.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 1337/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 244/96.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2136/96.

Todos los supuestos enumerados tienen en común que las entidades reclamadas no justificaron que mediara la preceptiva orden de los titulares para adeudar en las cuentas de estos, ciertas cantidades provenientes de diversos conceptos. En estos casos, las entidades no retrocedieron los apuntes controvertidos, ni siquiera cuando los interesados hicieron constar su disconformidad a estos adeudos, lo que motivó el pronunciamiento desfavorable del Servicio a la actuación de las entidades implicadas.

En algún caso, las entidades afirmaban haber actuado amparadas por una autorización verbal de los titulares de las cuentas, aspecto que no quedó suficientemente acreditado. Sobre este concreto asunto, en reiteradas

ocasiones el Servicio ha recordado a las entidades la conveniencia de que quede constancia documental de las órdenes que puedan cursar los clientes, aun en los casos en que exista un alto grado de confianza entre las partes, puesto que en caso de discrepancia entre ellas, si falta la prueba documental correspondiente, difícilmente puede estimarse que la actuación de la entidad sea ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Mención especial merece la reclamación n.º 2396/95, en la que Banesto permitió retirar ciertas cantidades de un depósito de titularidad compartida y disposición conjunta por parte de uno solo de los titulares, en la creencia de que posteriormente obtendría la conformidad de los restantes. Sin embargo, tales disposiciones no fueron aprobadas por los titulares del depósito y la entidad, para rectificar su actuación, adeudó las cantidades indebidamente dispuestas en una cuenta individual de quien había retirado los importes, pero sin contar con la preceptiva autorización de este.

En otro caso (reclamación n.º 2136/96), Caja Postal recibió la orden de un cliente para suscribir acciones de una determinada sociedad. Por cuestiones de prorrateo, solo pudo ejecutar la orden parcialmente, pero meses más tarde, unilateralmente y sin previo aviso, adquirió a favor del interesado un nuevo paquete de acciones, lo que ocasionó un descubierto de cuantía importante con el que el titular de la cuenta no contaba, ni tampoco lógicamente con los intereses y comisiones repercutidos.

Adeudos en cuenta para corregir abonos anteriores

Entidades: DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 2401/95.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1291/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 718/96.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 407/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 314/96.

CAJA RURAL DE VALENCIA.— Reclamación n.º 149/96.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 59/96.

ALTAE BANCO.— Reclamación n.º 2273/95.

Las reclamaciones enumeradas hacen referencia a la facultad que puedan tener las entidades para retroceder cantidades indebidamente abonadas en las cuentas de sus clientes, y para realizar, a este propósito, los apuntes rectificativos que procedan.

Tratándose de rectificación de errores, el Servicio viene considerando que no supone en sí un quebrantamiento de buenas prácticas bancarias, puesto que las operaciones bancarias, al igual que el resto de actividades humanas, no se encuentran exentas de verse afecta-

das por errores de diversa naturaleza. Constatado el error y justificado convenientemente por parte de la entidad, pesa sobre el titular de la cuenta el deber de restituir el abono que no le corresponde, pues en ningún caso el error puede ser causa de un enriquecimiento injusto.

No obstante, las buenas prácticas bancarias requieren que en estas circunstancias la entidad se ponga en contacto con el cliente, a fin de comunicarle la incidencia y la necesidad de rectificar el error. Por el contrario, no es correcto que la entidad cargue sin más el importe en la cuenta, sin previo aviso, ni que realice el apunte en descubierto o que liquide intereses a su favor por el período que medie entre el abono y el adeudo; estas actuaciones suponen repercutir a los clientes las consecuencias perjudiciales de errores propios.

Rectificación de ingresos en base a la existencia de presuntos errores no acreditados

Entidades: CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 979/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD MUNICIPAL DE PAMPLONA.— Reclamación n.º 682/96.

Caja Laboral Popular y Caja de Ahorros de Pamplona habían abonado en la cuenta de los reclamantes ciertos importes en concepto de ingresos de efectivo, quedando registradas estas cantidades en las libretas facilitadas por las entidades. Sin embargo, tiempo después anularon o rectificaron esas cantidades, basándose en que los apuntes eran erróneos: en el primer caso, que se traba de un ingreso que se había duplicado, y en el segundo, que el importe realmente ingresado era inferior al abonado en cuenta.

Los supuestos errores cometidos no fueron acreditados por las entidades implicadas, de modo que, partiendo de la presunción de validez y exactitud de las operaciones reflejadas en la libreta, el Servicio estimó que los apuntes de rectificación realizados por las entidades no podían estimarse justificados, quebrantando con su actuación las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Aplicación de fondos a finalidad distinta de la indicada

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 725/96.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 982/96.

En estos casos, los reclamantes ingresaron en sus cuentas ciertas sumas de dinero con el fin de atender, en el primer supuesto, una letra de cambio que se presentaría al cobro el mismo día y, en el segundo, el pago de la mensualidad de un préstamo hipotecario. Las entidades reclamadas destinaron los fondos ingresados a finalidades distintas de las previstas, lo que fue estima-

do por el Servicio contrario a las buenas prácticas bancarias.

Cancelación o modificación unilateral de cuentas, sin preaviso

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1498/96.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamaciones n.º 1677/96 y n.º 924/96.

LLOYDS BANK (BLSA) LIMITED, S.E.— Reclamación n.º 2040/96.

BANCO DIRECTO.— Reclamación n.º 1322/96.

Banco Bilbao Vizcaya (n.º 1498/96), Banco Central Hispanoamericano (n.º 1677/96) y Lloyds Bank (BLSA) Limited (n.º 2040/96) decidieron en un momento determinado resolver unilateralmente los contratos de cuenta corriente formalizados con los reclamantes, sin efectuar notificación alguna de su decisión de cancelar la relación jurídica. Aunque la facultad de resolver estos contratos puede considerarse implícita para ambas partes, no se estima correcto que se haga con una falta absoluta de información y sin preaviso a los interesados.

Banco Directo (reclamación n.º 1322/96) formalizó con su cliente un determinado tipo de depósito, pero el mismo día procedió a anularlo y, simultáneamente, a aperturar un producto distinto, sin ofrecer al reclamante ningún tipo de explicación sobre su decisión. La reclamante no salió perjudicada en cuanto a la rentabilidad de la operación, pero el Servicio estimó que esta modificación unilateral del producto contratado no podía estimarse ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 924/96, Banco Central Hispano modificó el plazo por el que se habían constituido sendas imposiciones, sin aportar documentación alguna que permitiese demostrar el consentimiento de los titulares a dichas modificaciones. Esta actuación unilateral de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Actuación unilateral relacionada con bloqueos de cuentas

Entidades: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 739/96.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 1543/96.

En la primera de estas reclamaciones, Barclays Bank acordó bloquear en un primer momento la totalidad del saldo de una cuenta indistinta, al tener conocimiento del fallecimiento de uno de los cotitulares; tiempo después limitó ese bloqueo a la mitad del saldo de la cuenta, entendiendo que así procedía, al presumir la copropiedad de los fondos por parte de los cotitulares y para garantizar que no se derivasen responsabilidades a su cargo dimanantes de la normativa fiscal. En efecto, esta normativa establece un supuesto de responsabilidad subsidiaria a cargo de las entidades, por

las cuotas tributarias devengadas por los depósitos en cuentas no liquidadas por los herederos y sobre las que se permitan disposiciones. Como consecuencia de estos bloqueos, la entidad rechazó en varias ocasiones los cheques que el cotitular supérstite de la cuenta había emitido.

En relación con este tema, partiendo de que la solidaridad activa no desaparece con la muerte de uno de los cotitulares —según criterio del Tribunal Supremo, que también rechaza la presunción de copropiedad de los fondos—, el Servicio consideró incorrecto el proceder de la entidad, la cual debió haber permitido la disposición del saldo pretendida por el cotitular sobreviviente; si acaso, solo cabía admitir que hiciese retención por la cantidad estrictamente necesaria para evitar el supuesto de responsabilidad establecido por la normativa fiscal.

En la otra reclamación, Deutsche Bank recibió orden de un juzgado para que bloquease el saldo de la cuenta de una sociedad, al seguirse un pleito para dilucidar quiénes eran los legítimos representantes de la misma. Esta orden de bloqueo no fue atendida correctamente por el banco, que admitió ciertas disposiciones con cargo a la referida cuenta. Lógicamente, esta actuación mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Incorrecta actuación en embargo de cuenta

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2474/95.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1476/96.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 200/96.

Banco Central Hispanoamericano (reclamación n.º 2474/95) recibió de una Administración Pública el requerimiento de que embargase, hasta cierta cantidad, los saldos que pudiese tener en la entidad una determinada persona. El banco adeudó el importe requerido en una cuenta corriente, surgiendo a raíz de ello la discrepancia entre la entidad y el reclamante sobre quién era el titular del depósito: la entidad afirmaba que en la cuenta eran cotitulares la destinataria del embargo y el reclamante, mientras este sostenía que solo él ostentaba dicha condición.

A falta de la documentación justificativa correspondiente, el Servicio no pudo constatar con certeza quiénes eran los titulares del depósito, en orden a analizar la procedencia o no del cargo.

Sin embargo, aun en el supuesto de que la cuenta fuese de ambas personas, la actuación de la entidad debía estimarse incorrecta. En efecto, el Reglamento Ge-

neral de Recaudación indica que, en el caso de cuentas indistintas, el embargo podrá alcanzar la parte del saldo resultante de dividirlo entre el número de titulares de la cuenta, salvo que de los términos del contrato se desprenda otra cosa o que se pruebe una titularidad diferente. Esta norma no fue tenida en cuenta por el banco, lo que motivó un pronunciamiento desfavorable a su actuación.

Esta misma incidencia es la que se produjo en la reclamación n.º 1476/96, en la que Cajamadrid no tuvo en consideración que la cuenta de la que detrajeron los fondos era de titularidad indistinta. El hecho de que la entidad procediese a subsanar la anomalía, no impidió el pronunciamiento desfavorable del Servicio, puesto que la rectificación no se había producido hasta que la reclamante había acudido a este organismo. También se estimó que Cajamadrid había quebrantado las buenas prácticas bancarias al no disponer del contrato de la cuenta, bien porque no lo hubiera formalizado en su momento, bien porque lo hubiese extraviado.

En la reclamación n.º 200/96, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no bloqueó diligentemente el saldo de la cuenta en la cantidad indicada en la diligencia de embargo, de modo que cuando quiso materializar esta orden, se encontró con que el saldo había sido retirado por medio de diversas disposiciones con tarjeta. En definitiva, la caja se encontró que no existía saldo en el momento de proceder a su embargo, lo que motivó que decidiese adeudar en descubierto la cantidad indicada por la Administración. Esta práctica no se estimó correcta ni ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Adeudo en descubierto de pensiones indebidas, reclamadas por la Seguridad Social

Entidad: CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 1541/96.

La Caja Rural de Sevilla adeudó en la cuenta de la reclamante el importe de unas pensiones abonadas indebidamente, tras haber sido reclamadas por la Tesorería General de la Seguridad Social. Este adeudo ocasionó un descubierto de cuantía importante en la cuenta de la interesada.

El Servicio consideró que excedía de su competencia determinar si el derecho de la entidad a repetir a quien había percibido indebidamente las prestaciones que había tenido que devolver a la Seguridad Social alcanzaba o no a las que hubiesen sido adeudadas en descubierto. Sin embargo, estimó que una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que la entidad, al comprobar que no existía saldo en la cuenta, hubiera notificado a la reclamante el requerimiento realizado por la Tesorería General de la Seguridad Social, a fin de que la interesada pudiera adoptar las medidas que estimase oportunas.

Disposiciones de fondos por persona no autorizada

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2214/95.

En este caso, cuando la reclamante alcanzó su mayoría de edad, se personó en la caja a fin de conocer el saldo existente en su cuenta, de la que era única titular. En ese momento, comprobó que se habían realizado diversas disposiciones hasta agotar su saldo, las cuales habían sido efectuadas por su hermano —según manifestó la propia entidad—, declarando ser su representante legal, extremo este del todo falso.

La propia entidad reconoció que su actuación, pese a haber estado presidida por la buena fe, no había sido adecuada a las buenas prácticas bancarias, pero afirmaba que el tiempo transcurrido entre el momento de la mayoría de edad de la reclamante y el de la cancelación de la cuenta podía hacer presumir que aprobaba las disposiciones efectuadas por su hermano.

El Servicio estimó que no podía obviarse el hecho de que la entidad hubiese permitido que una persona no legitimada dispusiera de la cuenta de la reclamante, incumpliendo así su obligación de custodiar con la debida diligencia los fondos depositados. Por tanto, al margen de otras consideraciones, había que concluir que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Incumplimiento de órdenes de clientes

Entidades: OPEN BANK GRUPO SANTANDER, S.A.— Reclamación n.º 1687/96.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 369/96.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1270/96.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1901/95.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 1824/95.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2009/95.

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE VIGO (CAIXAVIGO).— Reclamación n.º 1806/96.

En la reclamación relativa a Open Bank (n.º 1687/96), la reclamante se personó en la oficina del banco, tras concretar telefónicamente la operación, con el fin de formalizar un depósito a nombre de su madre, para lo cual acompañaba el pertinente poder. La entidad recogió el dinero, para a continuación plantear la necesidad de bastantear el poder aportado, cautela que en principio podía estimarse lógica y correcta, así como la necesidad de cumplimentar varios documentos con la firma de la poderdante. Sin embargo, el proceder del banco no pareció consecuente ni justificado —lo que motivó el pronunciamiento desfavorable del Servicio—

a partir de ese momento, pues optó por demorar durante varios días la formalización de la operación, a pesar de tener en su poder los fondos, criterio aceptable, por la razón antes vista, si no fuese porque fechas más tarde autorizó el depósito sin que la serie de documentos antes expuestos hubiese quedado totalmente cumplimentada.

En otro caso (reclamación n.º 369/96), el reclamante se personó en Caja Postal con el fin de hacer efectivo un cheque que había librado contra su propia cuenta, por un importe elevado. La entidad no atendió el pago, afirmando la imposibilidad para ello, al no haberle comunicado con antelación el titular, su intención de hacer efectiva esa cantidad. En lo posible, en estos casos es deseable que los clientes comuniquen previamente su intención de retirar cantidades importantes, a fin de que las entidades puedan surtir de fondos adecuadamente. No obstante, el Servicio alcanzó un pronunciamiento desfavorable a la actuación de Caja Postal, puesto que no había ofrecido al cliente medios alternativos para disponer de su dinero de forma gratuita; ni siquiera se hizo cargo *a posteriori* de los gastos que se originaron como consecuencia de haber tenido que gestionar el cobro del cheque a través de una segunda entidad. La incidencia era atribuible a la entidad reclamada, por lo que se estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Banesto (reclamación n.º 1270/96) recibió expresas instrucciones, por parte de la titular de una cuenta, de que no admitiera los ingresos que pudiera ordenar un tercero, con quien la reclamante mantenía una contienda judicial. A pesar de haber informado que aceptaba la orden, el banco vino admitiendo el dinero ingresado por dicha persona; aunque no lo abonaba en cuenta, documentaba los ingresos emitiendo el correspondiente resguardo como si realmente se hubieran producido los abonos. Además, el banco tardó casi año y medio en comunicar a la titular el modo en que venía operando y en informarle que tenía a su disposición el montante total; prácticas todas ellas incorrectas y que se apartaban de las instrucciones recibidas del cliente.

En el expediente n.º 1901/95, la reclamante entregó a Bankinter dos documentos de ingreso de sendos impuestos, los cuales fueron validados por la entidad por sus respectivos importes. La cuenta no presentaba saldo suficiente para pagar ambas partidas, pero sí para abonar la de mayor importe. El banco demoró la gestión del pago de las declaraciones hasta el día siguiente y atendió solo la de menor importe, puesto que entre tanto había admitido que el cotitular de la cuenta dispusiera del saldo restante. El Servicio entendió que, al margen de otras circunstancias, la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no ejecutar las instrucciones el mismo día que recibió las declara-

ciones tributarias, y cumplimentar el pago, al menos, de la partida de mayor cuantía. En definitiva, hizo prevalecer una ulterior orden en detrimento de la que primitivamente había recibido.

Banco Gallego (reclamación n.º 1824/95) cargó en la cuenta de la sociedad reclamante el importe de unos impuestos y tasas, apunte que ocasionó un descubierto considerable, con la consiguiente repercusión de intereses deudores. En situaciones similares anteriores, los descubiertos se habían evitado mediante el traspaso de cantidades desde un fondo de inversión que también mantenía la sociedad en el banco. Como quiera que, sin justificación aparente, el traspaso no se realizó en esta ocasión, el Servicio estimó que la actuación del banco no había sido adecuada a la situación planteada.

En la reclamación n.º 2009/95, la interesada canceló unos depósitos a la vista de los que era titular. BBV demoró varios días la liquidación de la cuenta y la puesta a disposición de la cantidad devengada en concepto de intereses. Partiendo, por un lado, de que la liquidación de una cuenta debe ser, en principio, presupuesto previo a su cancelación y, por otro, de los medios técnicos e informáticos existentes hoy en día, los cuales permiten una gran rapidez y facilidad en los cálculos, se estimó que la liquidación debió preceder a la cancelación, poniendo a disposición del cliente, en ese instante, las cantidades resultantes de la liquidación. Al no hacerlo así, el Servicio consideró que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1806/96, Caixavigo no permitió al reclamante disponer de cierta suma de dinero que tenía en su libreta de ahorros. La entidad justificaba su actuación por haber incumplido el reclamante un presunto pacto verbal, según el cual debía constituir una imposición a plazo para que se le reintegrara la penalización por cancelación anticipada de otro depósito, que anteriormente había cobrado la caja. Este supuesto pacto no quedó acreditado en el expediente, por lo que, al impedir la entidad injustificadamente la disposición de los fondos que el cliente tenía depositados, se estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Deficiente información sobre los apuntes practicados en cuenta

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1635/96.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2404/95 y n.º 1987/95.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 285/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1136/96.

El número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y la norma séptima y el anexo VI de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 obligan a las entidades de crédito a entregar a sus clientes extractos relativos a sus cuentas con la periodicidad que se convenga, en los que se incluyan los extremos previstos en la propia norma (fecha de cada apunte, concepto, importe, fecha valor y saldo). Pues bien, en los supuestos que ahora analizamos y por diferentes motivos, las entidades no cumplieron correctamente el deber de información que les incumbe sobre los movimientos anotados en cuenta.

Cajamadrid (reclamación n.º 1635/96) reflejó en la libreta de su cliente diversas operaciones de cargo y abono unificadas en un solo apunte. Esta práctica de agrupar o refundir diversos movimientos en una única anotación contable vulnera, en opinión del Servicio, el deber de información y transparencia establecido a cargo de las entidades.

En la reclamación n.º 2404/95, Banesto ignoró las sucesivas demandas de su cliente, a fin de que le aclarara la procedencia de diversos movimientos registrados en su cuenta corriente. El Servicio estimó que el deber de información no debe limitarse a la estricta remisión de extractos periódicos de movimientos, sino que ha de entenderse en un sentido más amplio, en aras a respetar los principios de buena fe y mutua confianza que deben inspirar la ejecución de los contratos de naturaleza bancaria.

En la reclamación n.º 1987/95, Banesto no facilitó al reclamante la documentación que reiteradamente había requerido, en concreto los contratos relativos a unas operaciones con divisas y la justificación documental de algunos apuntes anotados en su cuenta.

Banco Hipotecario (reclamación n.º 285/96) y Banco Bilbao Vizcaya (n.º 1136/96) no justificaron documentalmente el detalle de las cantidades que habían adeudado en las cuentas de los reclamantes, que procedían, en el primer caso, de los gastos originados por la ejecución judicial de un préstamo con garantía hipotecaria y, en el segundo, de las cantidades pendientes de pago de una serie de disposiciones realizadas con una tarjeta de crédito. El hecho de que faltaran las pruebas documentales pertinentes, unido a la falta de información en que las entidades incurrieron con los interesados sobre el detalle de los apuntes, motivó el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Falta de información al interesado en relación con embargos ordenados por la Administración

Entidades: CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE VIGO (CAIXAVIGO).— Reclamación n.º 2200/95.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2231/95.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2060/95.

BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2435/95.

BANCAJA.— Reclamación n.º 677/96.

BANCO SANPAOLO.— Reclamación n.º 1110/96.

Se han planteado diversos supuestos relacionados con el embargo de saldos o bienes depositados en entidades de crédito, ordenados por el órgano competente de las Administraciones Públicas. Ante las numerosas incidencias que origina esta situación, en su día, el Consejo Superior Bancario, en circular n.º 68/93 referente a «comunicación de retenciones por embargo de cuentas», recomendó a las entidades que comunicaran a sus clientes las retenciones que se efectuasen en sus cuentas como consecuencia de las órdenes de embargo, para lo cual sugería utilizar un modelo que incluía como anexo la citada circular, con carácter orientativo y voluntario.

Esta práctica redundaba en beneficio de la claridad y transparencia que debe presidir la actividad bancaria, y en provecho directo del cliente, respecto del cual las entidades adquieren un compromiso de equidad y buena fe que les obliga a proteger sus legítimos intereses, como consecuencia de la confianza que este, como usuario de servicios bancarios, deposita en ellas.

En consecuencia, el Servicio consideró contraria a las buenas prácticas bancarias la actuación de las entidades antes mencionadas, en cuanto no efectuaron la notificación recomendada, lo que pudo redundar en perjuicio de sus clientes.

Deficiente información sobre cuenta de titular fallecido

Entidad: CAJA RURAL DE GRANADA.— Reclamación n.º 2135/95.

En este supuesto, el reclamante solicitó a la entidad que le facilitase determinada información sobre las cuentas de las que su padre —recientemente fallecido— era titular. Todas las peticiones formuladas por el reclamante fueron desatendidas por la entidad.

Puesto que el reclamante había justificado su condición de legítimo heredero, el Servicio estimó que la entidad debió entregarle información sobre los saldos de las cuentas y posiciones que el causante mantenía en el momento de su fallecimiento. Sin embargo, referente a su petición de que le fuese entregada copia de los extractos de las cuentas desde su apertura y de los documentos contractuales, se estimó que la entidad no estaba obligada a atenderla por su simple condición de heredero, por lo que el Servicio concluyó que si era de su interés, debía intentar obtener esa documentación por

medio de un órgano judicial, quien resolvería sobre la procedencia o no de esa solicitud.

Falta de formalización de los documentos de reintegro de fondos

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 902/96.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 1184/96.

En estos supuestos, las entidades no acreditaron que hubiesen entregado a los legítimos titulares, ciertas sumas de dinero adeudadas en sus cuentas. Esta imposibilidad de justificar la persona que había dispuesto de los fondos traía su causa del hecho de no haber formalizado los documentos de reintegro que usualmente se utilizan. A falta de esta elemental medida para acreditar la personalidad de los disponentes, el Servicio estimó que las entidades habían quebrantado las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Deficiente información sobre liquidaciones de cuenta

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2469/95.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 1186/96 y n.º 1653/96.

Como apuntamos anteriormente, el número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, así como la norma séptima y el anexo VI de la Circular n.º 8/1990, prescriben que las entidades también están obligadas a proporcionar a sus clientes documentos en los que detallen las liquidaciones que realicen por operaciones activas, pasivas y de servicios, fijando el contenido mínimo que deben presentar dichos documentos (en operaciones pasivas, básicamente el período de liquidación, tipo de interés, números comerciales o saldo medio por valoración, importe de los intereses e impuestos retenidos).

En los casos concretos referenciados, se alcanzaron conclusiones desfavorables a Banco Exterior y Banco Bilbao Vizcaya, al no informar a los reclamantes, en la forma y con la extensión que exige la normativa citada, de las liquidaciones realizadas en sus cuentas.

Los contratos formalizados no reúnen todos los requisitos exigidos por la normativa

Entidades: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 759/96.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 2063/96.

BANCO DE EUROPA.— Reclamación n.º 874/96.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2203/95.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— *Reclamaciones n.º 883/96 y n.º 1448/96.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamación n.º 1169/96.*

BANCO BILBAO VIZCAYA.— *Reclamación n.º 1155/96.*

La normativa de disciplina bancaria establece una serie de aspectos que necesariamente han de figurar en los documentos contractuales relativos a operaciones activas y pasivas en los que intervenga el tiempo y que se refieren, fundamentalmente, a las condiciones básicas de la operación: tipos de interés, comisiones, periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, derechos que correspondan a las partes en orden a la modificación del interés pactado o de las comisiones o gastos aplicables.

En los cuatro primeros supuestos (n.º 759/96, n.º 2063/96, n.º 874/96 y n.º 2203/95), las entidades omitieron en los contratos alguna de las citadas menciones que obligatoriamente deben incluirse, quebrantando con ello la normativa de aplicación.

Además de este pronunciamiento común en dichas reclamaciones, algunas de ellas presentaron otros aspectos en los que la actuación de las entidades también fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 2063/96, Deutsche Bank no adaptó un contrato de cuenta formalizado en 1976, a la normativa vigente en la actualidad.

Banco de Europa (reclamación n.º 874/96) no informó a su cliente de las condiciones que aplicaría en la renovación de un depósito a plazo. Cuando pocos días después el reclamante las conoció, dio orden de cancelar el depósito, cobrando la entidad por este motivo una comisión que sobrepasó la cuantía de los intereses devengados desde la renovación.

En la reclamación n.º 2203/95, Caja Postal no liquidó los intereses del depósito por trimestres naturales, en contra del pacto que aparentemente habían alcanzado los interesados.

En los restantes casos (n.º 883/96, n.º 1448/96, n.º 1169/96 y n.º 1155/96), la omisión en que incurrió el documento contractual se refería a la propia firma de una o varias de las personas a cuyo favor figuraba abierto el depósito, lo que revelaba el desconocimiento, o bien de la propia existencia del contrato, o bien de las condiciones aplicables, quebrantando de ese modo tanto el deber de transparencia establecido en la normativa disciplinaria como la concreta previsión de la norma sexta, apartado 2, de la Circular n.º 8/1990, que establece que la entidad retendrá y conservará una copia del contrato firmada por el cliente.

Deficiente información sobre las consecuencias de disponer de ciertos depósitos

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— *Reclamación n.º 207/96.*

BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS.— *Reclamación n.º 1387/96.*

En el supuesto referido a Banco Atlántico, el reclamante era titular en la entidad de unos depósitos materializados en Deuda del Estado, suscritos por períodos de tiempo que se renovaban tácitamente en caso de no mediar un cierto número de días de preaviso. Llegada la fecha de uno de esos vencimientos, pero sin el preaviso establecido, el reclamante solicitó la retirada de los fondos. La entidad permitió la disposición con cargo a la libreta de ahorros de la que también era titular el reclamante, pero la cancelación de los depósitos se materializó unos días después, justo el número de días de preaviso establecidos, lo que ocasionó un descubierto en la libreta de ahorros, por el que el banco cobró una comisión y unos intereses. El retrasar injustificadamente la disposición del depósito más allá del tiempo necesario, pues se cursó la orden un jueves y se cumplimentó el lunes siguiente, fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias; así como la escasa información facilitada al reclamante por el banco, puesto que, si le hubiera comunicado los importantes costes que disponer de esa manera ocasionaría, probablemente no hubiera retirado los fondos en ese momento. Por tanto, al haber descuidado los intereses de su cliente, el Servicio consideró que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el otro caso (n.º 1387/96), el reclamante era titular de una cuenta corriente y de unas participaciones en un fondo de inversión. Cada vez que el interesado extendía un cheque, la entidad vendía participaciones del fondo en la cantidad necesaria para cubrir la disposición. Al producirse un desfase temporal entre la valoración de estas disposiciones y la del abono de las enajenaciones del fondo, se produjeron determinados descubiertos en la cuenta, que generaron intereses. A la vista de estos hechos, el Servicio estimó que el reclamante no había recibido la información necesaria sobre las consecuencias que podía originar esta forma de actuar, lo que motivó el pronunciamiento contrario del Servicio a su actuación.

Deficiente información sobre autorización para disponer

Entidad: BANCO DIRECTO.— *Reclamación n.º 1314/96.*

La entidad abrió un determinado depósito a plazo a favor de un cliente, admitiendo que figurase en él un tercero como autorizado para disponer.

Con carácter general, un autorizado tan solo está facultado para disponer del saldo de la cuenta, pero en ningún caso puede ni modificar las condiciones del con-

trato, ni cancelar la relación jurídica, en cuya constitución no participó; operaciones que requieren el consentimiento de todas aquellas personas que sean titulares del depósito.

En el caso concreto, la entidad reconoció haber proporcionado al cliente una información errónea, acerca de las facultades que, con respecto al depósito, cabía conferir al autorizado, incurriendo por ello en una falta de transparencia con el cliente, que fue considerada por el Servicio contraria a las buenas prácticas bancarias.

Negativa a exhibir copia de un contrato

Entidad: CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 2439/95.

En este caso, la reclamante solicitó en repetidas ocasiones a la entidad que le permitiese ver la copia de un contrato de depósito que habían celebrado tiempo atrás. Caja Laboral Popular se negó obstinadamente a mostrar el documento suscrito, incurriendo así en una falta de transparencia, claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

Deficiente información sobre ciertas condiciones de un depósito

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1768/96.

Banco Central Hispano entregó a su cliente un documento imprimido por ordenador, en el que se indicaba que la cuenta admitiría descubiertos automáticos, siempre que concurrieran determinadas circunstancias. Sin embargo, el contrato de cuenta corriente establecía que los descubiertos serían admitidos o no por la entidad en cada caso, con carácter potestativo, con lo que no existía el automatismo previsto en el documento anterior. Esta discordancia en la información suministrada por el banco ponía de manifiesto la falta de transparencia con la que había operado la entidad en la relación con su cliente, lo que mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en la comprobación de la identidad del disponente

*Entidades: DEUTSCHE BANK.— Reclamaciones n.º 645/96 y n.º 646/96.
CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 713/96.*

En las dos reclamaciones relativas a Deutsche Bank (n.º 645/96 y n.º 646/96), la entidad no comprobó la identidad y legitimación de las personas que dispusieron de los fondos depositados en las cuentas de una sociedad y de una comunidad de bienes, quebrantando así uno de los requisitos elementales de la ortodoxa

práctica bancaria. Al no haber observado la diligencia exigible a las entidades de crédito, se estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el otro caso (reclamación n.º 713/96), el reclamante puso en conocimiento de Caja Postal que le habían sustraído su libreta de ahorros, solicitando su anulación con el fin de evitar que se produjesen disposiciones fraudulentas. En los días siguientes, se realizaron sendos reintegros de efectivo, que fueron anotados en la cuenta del interesado. Partiendo del criterio sustentado en repetidas ocasiones, según el cual todas las disposiciones que se produzcan después del aviso de sustracción deben ser a cargo de la entidad, el Servicio estimó que la actuación de Caja Postal no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, al haber repercutido al titular del depósito las consecuencias de una posterior utilización fraudulenta del documento; la entidad es quien crea el sistema y lo implanta, de modo que las consecuencias derivadas de cualquier posible anómalo funcionamiento deben ser soportadas por ella.

Falta de diligencia: errores

Entidades: CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 2258/95 y n.º 1503/96.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamaciones n.º 49/96 y n.º 1504/96.

UNICAJA.— Reclamaciones n.º 1602/96 y n.º 1295/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 639/96 y n.º 2148/95.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1244/96.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1195/96.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1666/96.

Todos estos supuestos tienen en común la comisión de errores de diversa índole por parte de las entidades implicadas, de modo que la importancia de los mismos o el hecho de no haber sido subsanados adecuadamente motivaron un pronunciamiento del Servicio desfavorable a aquellas.

En el expediente n.º 2258/95, el error de Caja Postal perduró durante un período de tiempo prolongado, pues cargó reiteradamente las aportaciones periódicas a un fondo de pensiones perteneciente a otro cliente de la entidad. A pesar de las quejas expresadas por el reclamante y de que conocía la incidencia, Caja Postal no rectificó inmediatamente, lo que puso de manifiesto la escasa diligencia con que la entidad había tratado esta cuestión.

Muy similar fue la incidencia en la reclamación n.º 49/96, en la que Banco Central Hispano retrocedió unilateralmente una serie de abonos de la cuenta del

reclamante. La entidad tardó más de un año en rectificar su actuación, pese a que el interesado mostró su disconformidad ante varios departamentos de la entidad bancaria.

También fue la falta de premura en rectificar ciertos errores, tras ser conocidos, la que motivó el pronunciamiento desfavorable del Servicio contra Caja Postal (n.º 1503/96) y Unicaja (n.º 1602/96). En estos casos, las dos entidades cometieron errores al considerar el número de días que debían incluirse en la base de cálculo de los intereses de unas cuentas: Caja Postal utilizó, para calcular el saldo medio diario de una cuenta, el año natural completo y no el número de días que efectivamente había estado abierta en el ejercicio considerado; Unicaja había utilizado, en la fórmula de cálculo de los intereses, un divisor de 365 días en vez del pactado en contrato de 360 días.

En el expediente n.º 639/96, el reclamante no recibió en varias ocasiones ciertas comunicaciones que le había remitido Cajamadrid, en las que le indicaba la necesidad de que el beneficiario de unas pensiones de Seguridad Social pasara el control de vivencia. Además, al no haber realizado estos controles, la entidad bloqueó el saldo de la cuenta. Tras el análisis de su actuación, se comprobó que la caja no había empleado la diligencia profesional exigible para subsanar estas incidencias, puesto que no encontró a tiempo el origen del problema para ponerle remedio de modo inmediato y con carácter definitivo.

En la reclamación n.º 2148/95, Cajamadrid afirmaba que existían divergencias entre el saldo de la libreta de ahorros del reclamante y el que reflejaba su contabilidad. Sin embargo, la entidad no acertaba a señalar cuál era la causa de la discrepancia o qué apuntes eran incorrectos o se habían omitido. Debe presumirse que el saldo que presenta una cuenta es correcto, en tanto no se acredite lo contrario, de modo que, al no reconocer la entidad el saldo de la libreta y, al tiempo, no justificar que existieran errores, se estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La falta de diligencia de Unicaja en el expediente n.º 1295/96 se puso de manifiesto al comprobar que en el certificado extendido por la entidad sobre los depósitos de los que un cliente que había fallecido era titular, omitió relacionar dos imposiciones a plazo. El Servicio considera que, a la hora de expedir documentos de esta naturaleza, las entidades deben extremar su diligencia a fin de que no contengan errores u omisiones, por las importantes consecuencias que podrían derivarse.

La Caja de Huelva y Sevilla (reclamación n.º 1244/96) canceló una cuenta de no residente del reclamante, convirtiéndola en cuenta de residente, amparándose en que así le obligaba la normativa, por el he-

cho de que aquel no había acreditado la continuidad de su situación como no residente. La entidad se amparaba en una normativa que en el momento en que la aplicó ya se encontraba derogada, por lo que esta falta de diligencia fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1195/96, se puso de manifiesto que la Caja General de Ahorros de Canarias había venido prestando reiteradamente a su cliente el servicio de caja con graves deficiencias. El hecho de haber cometido numerosos errores en su desempeño —devoluciones de recibos, cheques no atendidos, transferencias no cursadas— evidenció la falta de diligencia profesional en que incurrió la entidad.

En la reclamación n.º 1666/96, Banco Exterior no atendió las instrucciones recibidas de un cliente, quien ordenó que los pagos derivados de la utilización de una tarjeta de crédito fuesen domiciliados en una cuenta abierta en otra entidad. Banco Exterior continuó adeudando esas cantidades en la primitiva cuenta, la cual, ante la falta de saldo, quedó en descubierto. Este olvido de la entidad fue subsanado con las rectificaciones procedentes, resolviendo así las incidencias económicas de su equivocación, pero se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias la falta de diligencia empleada, ocasionando perjuicios en la imagen del reclamante, al verse incluido por error en un registro de morosos.

En el expediente n.º 1504/96, Banco Central Hispanoamericano y su cliente discrepaban sobre el tipo de interés aplicable a una operación de depósito a plazo: la entidad sostenía que se trataba de una imposición a interés creciente, mientras que la reclamante afirmaba que el tipo era fijo para toda la operación. Esta discrepancia no fue posible resolverla con la documentación aportada al expediente, puesto que el modelo de contrato utilizado para formalizar la operación correspondía a un producto diferente del que realmente había sido contratado. La existencia de este error originó una falta de claridad y transparencia impropia de la actividad bancaria, que motivó el pronunciamiento desfavorable del Servicio al proceder de la entidad.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Modificaciones contractuales operadas sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes

Entidades: BANCAJA.— Reclamación n.º 64/96.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 224/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 781/96.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 361/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 676/96.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1102/96.

En este epígrafe incluimos los expedientes que se refieren a modificaciones contractuales introducidas por acuerdo entre la entidad y alguno —no todos— de los cotitulares del depósito, tratándose de contratos en cuya perfección habían concurrido otros interesados, cuyos consentimientos, siendo necesarios, no fueron requeridos por las respectivas entidades.

Negativa a permitir la disposición de un depósito al titular

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 647/96.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1150/96.

En la reclamación n.º 647/96, Banco Central Hispano no permitió que el reclamante dispusiera del importe de un depósito a plazo en la fecha de su vencimiento, basándose en que la cuenta correspondía al reclamante y su cónyuge y que había tenido conocimiento de que se encontraban en trámites de separación.

Sin embargo, a la vista de la documentación aportada al expediente, se puso de manifiesto un incorrecto proceder de la entidad, tras comprobar que, pese a que figuraba extendido a nombre de ambos, solo el reclamante había suscrito el correspondiente documento contractual, por lo que formalmente solo él podía ser considerado titular de la relación. Además, aunque se considerase a ambos titulares, figuraba en el contrato el carácter indistinto de la imposición, de modo que la facultad de retirar los fondos en la fecha de vencimiento debía reconocerse a favor de cualquiera de los cotitulares indistintos.

En el otro caso (n.º 1150/96), los titulares de la imposición establecieron de común acuerdo en el contrato de apertura que fuera uno de ellos, en concreto, quien dispusiera de los fondos al tiempo de su vencimiento. Llegada esta fecha, la entidad no le permitió hacer efectivo el depósito, por lo que, al no atender la voluntad de los cotitulares, el Servicio estimó que la actuación de Banco Popular no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Incorrecta disposición de depósito

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 1581/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1855/96.

En el expediente n.º 1581/96, la Caja de Ávila permitió la disposición de un depósito a plazo por una persona que nominalmente figuraba en el contrato, pero que en ningún momento lo había suscrito. Sin embargo, para cancelar la posición no requirió la firma del re-

clamante, que fue el único que suscribió el contrato de apertura de cuenta. Esta omisión de un requisito fundamental motivó que el Servicio estimara que la cancelación de la cuenta se había realizado de forma inapropiada, y que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1855/96, Banco Santander canceló un depósito de acuerdo con las instrucciones verbales que manifestaba haber recibido. Esta orden no quedó acreditada en el expediente, motivo por el que la actuación de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias, las cuales exigen que las instrucciones sean recogidas por escrito a fin de evitar incidencias o disconformidades como la que surgió en este caso.

VALORACIÓN

Valoración indebida de apuntes de rectificación

Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2235/95.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2418/95.

En estas reclamaciones, Banco Pastor y Banco Santander rectificaron unos adeudos erróneos anotados en las cuentas de sus clientes. A este respecto, el Servicio ha venido manteniendo, en consonancia con la lógica, que cuando se corrigen errores de adeudos en cuentas, se debe aplicar al asiento de rectificación la misma fecha valor dada al apunte corregido. En estos casos, las entidades no observaron tal práctica.

La entidad no hace coincidir la fecha valor de dos apuntes de signo contrario

Entidad: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1721/96.

El reclamante recibió una transferencia en su cuenta corriente en Caja de Galicia, procedente de una tercera entidad. El mismo día que se abonó en cuenta, el reclamante dio orden a la caja, para que traspasase parte del importe recibido a una cuenta de préstamo, con el fin de cancelar anticipadamente cierta cantidad. Por aplicación automática de los límites máximos de valoración —segundo día hábil siguiente a la orden para el abono de la transferencia y mismo día para el adeudo del traspaso— se ocasionó un descubierto por valoración de un día por el que la entidad cobró unos intereses.

El Servicio estimó que la entidad debió hacer coincidir la fecha valor de ambas operaciones, anticipando la valoración del abono o posponiendo el traspaso al día siguiente, puesto que, no existiendo movimiento de fondos fuera de la entidad, no se justificaba que en esas circunstancias se produjese un descubierto.

GRUPO III

TRANSFERENCIAS

COMISIONES

Cobro improcedente de comisión

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 952/96.

La entidad adeudó en la cuenta del reclamante cierta cantidad para compensar el importe de la deuda de un tercero, que aquel había avalado. El referido adeudo fue considerado correcto por el Servicio; no así la comisión que, en concepto de transferencia, aplicó Banesto a la operación, puesto que se trataba del ejercicio de una facultad por parte del banco y no de una orden del cliente que pudiera justificar la comisión reclamada. Al no mediar, por tanto, la preceptiva orden o solicitud del cliente para realizar una transferencia, se estimó que la percepción de dicha comisión no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias.

La comisión aplicada no responde a la operación realmente realizada

Entidades: BANCO DIRECTO.— Reclamación n.º 374/96.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE ORENSE.— Reclamación n.º 1170/96.

En el primer supuesto reseñado, el reclamante dio orden al banco de transferir unos fondos desde su cuenta a otra en distinta entidad, ambas de su titularidad y abiertas en Madrid. Banco Directo aplicó la comisión tarifada para transferencias entre plazas distintas, tomando en consideración, por su carácter de banco telefónico, el domicilio fiscal del reclamante, en la provincia de Alicante. Sin embargo, el Servicio estimó que no podía ser este último el criterio que sirviese para clasificar la operación, en la que, al no haber quedado acreditado que hubiese existido un movimiento de fondos entre dos plazas diferentes, se consideró inaplicable el epígrafe utilizado por la entidad. Por ello, se estimó que la actuación de esta no fue ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Orense (reclamación n.º 1170/96) recibió la orden de un cliente de transferir una cantidad en francos desde su cuenta a otra en diferente entidad de crédito, ambas en territorio español. La caja aplicó la comisión que tenía registrada en su folleto de tarifas para operaciones, en pesetas o moneda extranjera, con el exterior. Consecuentemente, la percepción de esta concreta comisión se estimó improcedente, pues al ejecutar la aludida transferencia no se había producido transacción alguna con el exterior, luego faltaba el presupuesto de hecho imprescindible para su cobro.

Además, la transferencia la ejecutó la caja varios días después a aquel en que recibió la orden, o lo que es lo mismo, no se atuvo al límite contenido en el apartado 4 de la norma cuarta de la Circular n.º 8/1990, que establece que las órdenes de transferencia de fondos se cursarán a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Abono de transferencia en cuenta distinta a la del beneficiario

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2129/95.

El reclamante, menor de edad, era titular de una libreta en Caja Postal, abierta con la finalidad de recibir el abono de una beca de estudios concedida por la Administración. Sin embargo, el segundo año en que le fue transferida la ayuda, el abono se efectuó en la cuenta de sus padres en la misma entidad bancaria, siendo absorbido su importe por el saldo deudor que arrojaba aquella. Si bien no pudo fijarse con seguridad, a la vista del expediente, la cuenta que había sido designada por el ordenante del pago como cuenta destinataria parecía probable que hubiera sido la perteneciente al propio becario, pues así lo anunciaba el Ministerio de Educación y Ciencia en el documento en el que se comunicaba la concesión de la beca, y de ese modo se había operado el año anterior.

El Servicio consideró que la normativa en que la entidad alegaba haberse apoyado para ingresar los fondos en la cuenta de los progenitores —artículo 1 del Real Decreto 1123/1985, de 19 de junio, sobre pago de becas y ayudas al estudio, concedidas por el Ministerio de Educación y Ciencia, a través de entidades de crédito— realmente no obligaba a actuar como lo hizo, sino que únicamente preveía que el abono a los representantes legales del menor se efectuara cuando este no fuera titular de un depósito. Tampoco pasó por alto el Servicio el evidente perjuicio que en este caso se había irrogado al reclamante al compensar el ingreso efectuado con el saldo en descubierto de la cuenta de sus padres. Valorando todas las circunstancias descritas, el Servicio estimó que la entidad no había defendido adecuadamente los intereses de su cliente y, por consiguiente, se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

Operativa inadecuada en relación con una nómina embargada por un juzgado

Entidad: CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 421/96.

En la cuenta individual del reclamante venía abonándose la nómina de un tercero, que se encontraba sometida a un embargo parcial por orden de un juzgado. La empresa pagadora de la nómina remitía el importe total de la misma a la caja de ahorros, con instrucciones para que una parte se abonara a la interesada, y el resto se hiciera seguir al juzgado.

Sin embargo, la entidad, desde el punto de vista formal, se apartó de las buenas prácticas bancarias al llevar a cabo la operativa descrita, porque venía abonando en la cuenta del reclamante el importe global de la nómina, para después transferir desde aquella la porción embargada. De este modo, la caja venía disponiendo de una cantidad ya integrada en el saldo de la cuenta del reclamante, saldo este que no estaba sometido a embargo. Por otro lado, los justificantes emitidos por la entidad para reflejar las transferencias reflejaban información inexacta, al aludir al reclamante —titular de la cuenta— como ordenante de los traspasos.

Retrocesión de transferencias sin consentimiento de los beneficiarios

Entidades: BNP ESPAÑA.— Reclamación n.º 1390/96.

CAJA RURAL DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 590/96.

En el primero de los expedientes, BNP España retrocedió de la cuenta del reclamante el importe de una transferencia que la entidad ordenante había tramitado por error. El Servicio estimó que, si bien esta retrocesión no había sido arbitraria y sin motivo, puesto que había tenido su justificación en la corrección del error

que había sufrido la entidad ordenante de la transferencia, la retrocesión hubiera exigido el previo consentimiento del titular de la cuenta, dando de ese modo prioridad a los intereses de este respecto a los de la entidad ordenante.

En el presente caso, no solo no concurrió dicho consentimiento, sino que el cargo se efectuó en descubierto y varios meses después del abono de la transferencia, lo que se estimó por el Servicio como una actuación claramente contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

En el segundo expediente, la Caja Rural de Extremadura retrocedió el importe abonado por una transferencia, ordenada días antes por otro cliente de la entidad, argumentando que no se trataba de una transferencia, sino de un recibo abonado salvo buen fin. Este extremo no resultó probado, por lo que el abono fue considerado firme y su retrocesión irregular e improcedente, al no concurrir el consentimiento del titular de la cuenta destinataria de los fondos.

Revocación de orden periódica de transferencia no atendida

Entidad: BANCO NATWEST ESPAÑA.— Reclamación n.º 1162/96.

El reclamante se personó en su oficina bancaria el primer día hábil del mes, para revocar la orden periódica, dada tiempo atrás, de emitir, en la primera semana de cada mes, una transferencia en favor de su caso. A pesar de serle admitida, dicha orden no fue cumplida, argumentando el banco haberla recibido tarde —cuando los fondos de ese mes ya habían sido transferidos por su sistema informático—, siendo, por otro lado, infructuosos los intentos de la entidad de recuperarlos, por haber ya dispuesto de los mismos su beneficiario.

El pronunciamiento del Servicio fue desfavorable al banco, al no actuar de conformidad con las instrucciones recibidas, habiendo en primer lugar transferido los fondos antes de lo indicado por su cliente, para a continuación demorar la inserción en su sistema informático de la orden de revocación de las transferencias, lo que motivó su ineficacia. Esta falta de diligencia y presteza del banco fue determinante para alcanzar un pronunciamiento desfavorable a su actuación.

Actuación unilateral: compensación de transferencias con otras posiciones

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1731/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1866/96.

En el primer caso, la reclamante entregó a Banco Exterior cierta suma de dinero para que fuera transfe-

rida a una determinada persona, para hacer frente al alquiler mensual de un inmueble. El banco aplicó unilateralmente los fondos recibidos a realizar un ingreso de efectivo en la cuenta de la interesada, a fin de compensar el descubierto que presentaba. Las buenas prácticas bancarias hubieran requerido que la entidad —en contra de lo realizado— ejecutase la transferencia en los estrictos términos en que se emitió, y ello sin perjuicio del derecho de la entidad a obtener el cobro de las cantidades de las que fuese acreedora, para lo cual debe utilizar los mecanismos previstos a tal fin.

En el otro caso, Banco Santander recibió una transferencia cuyos fondos debían ser abonados en la cuenta de un cliente. En lugar de ello, el banco retuvo esa cantidad para compensar un crédito que ostentaba frente a aquel, actuación que se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en la ejecución de órdenes de transferencia

Entidades: CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 2037/95, n.º 2247/95 y n.º 1393/96.

BANCO ATLÁNTICO Y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 992/96.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 1707/95.

En los cuatro primeros casos reseñados, las entidades reclamadas incurrieron en errores de diversa índole, que originaron incidencias en la cumplimentación de las órdenes de transferencia recibidas.

En concreto, en el primero de los expedientes referidos a Caja Postal, la entidad duplicó la transferencia ordenada por su cliente. Pese a reconocerlo, posteriormente se negó a rectificarlo, amparándose en que el artículo 39 del Reglamento de cuentas corrientes postales, aprobado por Orden Ministerial de 1 de marzo de 1973, establecía el plazo de un año para admitir reclamaciones concernientes a operaciones de cuentas corrientes postales; plazo que, en el caso analizado, había sido ampliamente superado.

El Servicio consideró que, si bien era cierto que dicho precepto no parecía haber sido derogado de manera expresa, no lo era menos que, como consecuencia de las transformaciones en la naturaleza jurídica de la entidad, no parecía que fuese de aplicación. Por otra parte, dicho plazo quedaría, en todo caso, enmarcado dentro de la esfera interna de relaciones entre la entidad y el cliente, pero nunca podría considerarse como un plazo preclusivo para presentar reclamaciones ante el Servicio, sometido a tales efectos, exclusivamente, a lo dis-

puesto en la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y en la Circular del Banco de España n.º 8/1990.

Por tanto, partiendo de que la propia entidad reconoció que la transferencia había sido duplicada por error y que, en vez de subsanarlo, decidió ampararse en la norma citada para no dar una respuesta satisfactoria a su cliente, el Servicio consideró que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias. Indudablemente había existido por parte de la reclamante cierta dejación de sus derechos, al haber demorado excesivamente la reclamación de una operación realizada indebidamente, pero el Servicio consideró que esto no podía ser óbice para que la actuación de la entidad, en el presente caso, debiera estimarse contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la segunda reclamación contra Caja Postal (n.º 2247/95), la reclamante ordenó una transferencia que debía llegar al beneficiario antes de una determinada fecha. La entidad envió por error una cantidad menor y, cuando se intentó subsanar, había transcurrido la fecha tope establecida para la recepción de los fondos. La entidad se amparaba en que, en el impreso de transferencia cumplimentado por la interesada, el importe estaba confuso, lo que propició el aludido error. El Servicio estimó que Caja Postal no había actuado con la diligencia debida, al no haber efectuado las oportunas comprobaciones sobre la cumplimentación correcta del impreso de transferencia, además de no haber consultado a su cliente, en caso de duda, los datos que en él figuraban. Por otro lado, se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias, el hecho de que se le aplicaran las tarifas registradas de forma indiscriminada y mecánica, originando una situación de clara desproporción, puesto que, por una transferencia de 5.000 PTA, había percibido 4.002 PTA en concepto de comisión.

En el tercer caso (n.º 1393/96), el reclamante ordenó a la entidad sendas transferencias internacionales, ejecutándose con un notable retraso. Caja Postal invocaba que las demoras eran imputables a un cambio en su sistema informático y a la inclusión de un dato incompleto en la orden, en concreto, el nombre del banco destinatario, lo que produjo la devolución de los fondos transferidos. El Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias el hecho de que la entidad repercutiera a su cliente los fallos de su sistema informático, así como el que no realizara previamente las comprobaciones necesarias en orden a verificar que los datos consignados en la orden de transferencia eran correctos.

En otro supuesto (reclamación n.º 992/96), el Banco Atlántico recibió orden de transferir, vía Banco de España, cierta suma, para abonarla en la cuenta de la sociedad reclamante en una sucursal de Banesto. Por me-

dio de este procedimiento, la transferencia debía abonarse en la cuenta destinataria en el mismo día. Sin embargo, no se abonó hasta el siguiente día hábil —tres días naturales después—, surgiendo discrepancias entre los bancos intervinientes acerca de quién era el responsable del retraso.

El Servicio estimó que, con independencia de las diferencias surgidas entre Banesto y Banco Atlántico, las cuales deberían someterse a los órganos dirimientes establecidos al efecto, la actuación de ambas entidades, al permitir que fuese el reclamante quien soportara los perjuicios de un retraso que en ningún caso era imputable a él, no se podía considerar ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente referido a Banco Hipotecario (n.º 1707/95), el reclamante ordenó a esta entidad la cancelación de una cuenta vivienda y la transferencia de su saldo a una cuenta en otra entidad. El banco destinatario de los fondos no pudo cumplimentar la orden recibida, puesto que la cuenta receptora de los mismos también había sido cancelada días antes. Por este motivo, procedió a devolver a Banco Hipotecario la cantidad transferida, el cual la retuvo en su poder más de un año, sin notificar a su cliente la incidencia ocurrida. Además, durante ese tiempo no atendió los requerimientos de reembolso que formuló el reclamante, sosteniendo en todo momento, incluso tras la reclamación ante el Servicio, que la cantidad transferida obraba en poder de la entidad destinataria. Solo cuando esta aseguró en sus alegaciones que había procedido a devolver a Banco Hipotecario la transferencia, realizó la investigación interna que durante todo ese tiempo no estimó conveniente llevar a cabo, lo que le condujo a constatar que la cantidad en cuestión estaba —y había estado— en su poder.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Deficiente información sobre la imposibilidad de retroceder una transferencia ya ejecutada

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2252/95.

El reclamante ordenó al banco que efectuara una determinada transferencia a favor de otro cliente de la propia entidad, la cual fue ejecutada en esa misma fecha. Al día siguiente, se personó de nuevo en la sucursal y solicitó que la transferencia fuera retrocedida, a causa de las discrepancias que mantenía con el beneficiario.

El Servicio consideró que la actuación del banco reclamado había sido correcta, puesto que no deshizo el traspaso, al no contar con la conformidad del destinatario del dinero. No obstante, se estimó que no había ac-

tuado conforme a la profesionalidad propia de su actividad, ni al deber de transparencia hacia su cliente, puesto que creó en el ordenante una cierta expectativa —luego frustrada— sobre el buen fin de la orden de retrocesión, antes de conocer la opinión del beneficiario de la transferencia.

Falta de información sobre transferencias recibidas

Entidad: DEUTSCHE BANK, S.A.— Reclamación n.º 442/96.

El Servicio alcanzó, en este caso, un pronunciamiento desfavorable al proceder del banco reclamado, al considerar que no había cumplido adecuadamente con el deber de información hacia su cliente, puesto que no le informó de las diversas transferencias que venían recibándose a su favor y que se abonaban en una cuenta provisional, distinta de la destinataria, debido a que esta última se encontraba cerrada para la reclamación judicial de su saldo. El banco, en esta ocasión, no había puesto en conocimiento del interesado, como es preceptivo, los importes que venían recibándose a su favor en concepto de transferencia, ni que los mismos se encontraban a su disposición en una cuenta provisional, lo que motivó que el Servicio estimase que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

VALORACIÓN

Aplicación incorrecta de la fecha valor de transferencias

Entidad: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 675/96.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 1683/96.

En el primer supuesto, el reclamante ordenó a la entidad, a través del servicio de banca telefónica, un traspaso entre dos cuentas de su titularidad. La orden fue ejecutada el día hábil siguiente, por haber sido cursada fuera del horario de funcionamiento de las oficinas.

El Servicio reconoció el derecho de la entidad a ejecutar la transferencia el día hábil siguiente a su recepción, lo cual era conforme con la previsión de la normativa de aplicación —Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, norma cuarta, apartado cuarto—. Sin embargo, se estimó que la fecha valor del adeudo, anterior a la fecha en la que se transfirieron los fondos, no fue correcta, infringiendo de ese modo el anexo IV de esa misma Circular, que establece que dicha fecha valor debe coincidir con la fecha de la operación.

Caja de Cataluña recibió una transferencia procedente del extranjero a favor de un cliente suyo, con expresa indicación de que fuese abonada con valor de

cierto día. En lugar de ello la caja realizó el abono con valor del día siguiente, incumpliendo así las instrucciones recibidas. El Servicio desestimó la justificación de la entidad, en el sentido de que aplicaba a su cliente la valoración de un día posterior a la indicada acogiendo-se a los límites de valoración de cargos y abonos establecidos en el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, dado

que dichos límites —como su nombre da a entender— tienen la consideración de máximos y, por otro, su aplicación en este caso suponía que la entidad se aprovechase de un día de valoración en detrimento de los intereses de su cliente; motivos ambos, que determinaron que el Servicio estimase que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO IV

CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS EFECTOS

COMISIONES

Cobro indebido de comisiones por devolución de cheques, letras y otros efectos

Entidades: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 476/96.

BANCO DIRECTO.— Reclamación n.º 508/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 745/96.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1175/96.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 169/96.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1982/96.

CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA y CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 871/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID y BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1119/96.

A lo largo del año 1996 se han tramitado nuevamente diversas reclamaciones motivadas por la percepción, por parte de las entidades implicadas, de comisiones por la devolución de cheques, letras de cambio y demás efectos, que, en los casos examinados, se consideraron contrarias a las buenas prácticas bancarias. En relación con esta materia, podemos recordar lo que expusimos en la Memoria correspondiente a 1995.

En la generalidad de los casos referenciados, los clientes hicieron entrega a sus respectivas entidades, para su presentación al cobro, de todo tipo de efectos, sin que aquellas informasen a los cedentes, en ese momento, de las consecuencias que tendría el impago del título. En tal acto se evidenciaba solo la solicitud de prestación de un servicio, que no era otro que el que la entidad gestionara el cobro del documento, para lo cual tenía registradas las correspondientes comisiones de «compensación» u otros conceptos análogos. Sin embargo, a la vista de los expedientes, después de presentado al cobro el documento, cabía preguntarse en estos

particulares casos si la entidad había prestado algún otro servicio a su cliente que le legitimase para el adeudo de nuevas comisiones. Así como en otros casos resueltos a lo largo del período se consideró correcta la percepción de dicha comisión por muy diversos motivos, la respuesta del Servicio, por lo que a estas reclamaciones se refirió, fue negativa: en efecto, se entendió que el resultado de la gestión de cobro pudo ser, o bien el cobro del cheque, con su consiguiente abono en cuenta, o bien el impago, en cuyo caso la entidad debió poner el cheque a disposición del cliente, comunicándole que la presentación había sido infructuosa.

Las entidades de crédito pueden y deben, al amparo de la normativa sobre transparencia bancaria, registrar en el Banco de España unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles a clientes. Ahora bien, el hecho de que dichas tarifas queden registradas no implica, sin más, que puedan aplicarse indiscriminadamente a todas sus operaciones. Es responsabilidad de cada una de las entidades procurar que la repercusión de comisiones a los clientes responda a servicios solicitados o aceptados por sus clientes y efectivamente prestados o a gastos habidos. Y, por lo que a estos supuestos concretos se refería, las entidades no justificaron que se hubiera, efectiva y específicamente, prestado un servicio que les legitimase para el adeudo de la comisión por devolución del efecto, ni que el cliente conociera y aceptara, aunque fuera tácitamente, el importe de la comisión que debería abonar en caso de resultar impagado el título. El automatismo en la aplicación de una tarifa, aparentemente procedente, puede llegar a provocar, en algunos casos, un resultado claramente abusivo.

En los expedientes n.º 871/96 y n.º 1119/96, además del pronunciamiento desfavorable a Caja de Ahorros de la Rioja y Caja de Ahorros de Madrid, respectivamente, por la percepción de las comisiones aludidas, el Servicio determinó que la actuación de las otras entidades implicadas, Caja Postal y Banco Popular Español,

también respectivamente, tampoco había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias; en concreto, por no haber atendido, al menos parcialmente, los cheques que como entidades libradas les habían sido presentados. En efecto, el artículo 108 de la Ley cambiaria y del cheque obliga al librado a entregar al tenedor del documento la provisión de fondos que tenga en ese momento a disposición del librador, aunque no alcance la totalidad del importe por el que el cheque ha sido emitido.

Cobro de comisión provocado por la actuación de la propia entidad

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2220/95.

Banesto cobró al reclamante una comisión, debidamente registrada, por la emisión de un cheque bancario. Sin embargo, el efecto había sido emitido como consecuencia de no disponer todavía del talonario de cheques, el cual aún no había sido facilitado por el banco. En esas circunstancias, al no constar que la entidad hubiese ofertado la posibilidad de disponer de los fondos, en cualquiera de las formas posibles y sin coste para el cliente, se consideró que su actuación no había sido ajustada a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, pues la comisión reclamada había supuesto que la entidad cobrase por cumplir una obligación, como es facilitar los medios para la libre disposición de los fondos.

Deficiente información en relación con los gastos de gestión de cobro de un cheque en divisas

Entidad: BANCA NAZIONALE DEL LAVORO, S.P.A., SUCURSAL EN ESPAÑA.— Reclamación n.º 589/96.

La entidad no informó a su cliente, ni siquiera de modo estimativo, de los gastos que generaría la gestión de cobro de un cheque librado en divisas, sorprendiendo al interesado la liquidación realizada, que incluía tanto la comisión de la entidad reclamada como los gastos repercutidos por un corresponsal extranjero. El Servicio estimó que la entidad debió informar a su cliente de la necesaria intervención de ese corresponsal extranjero, así como de los gastos que por tal motivo se devengarían.

Información incorrecta sobre comisiones

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 236/96.

El reclamante solicitó a la entidad información sobre las comisiones aplicables a la gestión de cobro de recibos, facilitando aquella, por error, las correspondientes a la gestión de cobro de efectos. El Servicio estimó que el banco no mostró la debida diligencia a la hora de informar a su cliente sobre los gastos origina-

dos por la operación realizada, lo que era contrario a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Cargo en cuenta de efectos sin la autorización del titular

Entidades: CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDEÈS.— Reclamación n.º 115/96.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 312/96.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 426/96.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1084/96.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 896/96.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 177/96.

CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 988/96 y n.º 2052/95.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1056/96.

En los casos referenciados, las entidades adeudaron a sus clientes diversos importes, a consecuencia de letras de cambio, pagarés u otros efectos, cuyo cargo en cuenta, en unas ocasiones, no se encontraba autorizado y, en otras, había sido expresamente prohibido por los titulares de los depósitos. Es sabido que para adeudar cualquier cantidad en una cuenta debe mediar el preceptivo consentimiento del titular o titulares, o bien que tal autorización sea suplida por un mandato judicial, o concurra alguna causa legal que legitime a la entidad para practicar el adeudo. Pues bien, al no concurrir en los supuestos analizados los requisitos necesarios, el Servicio estimó que los cargos no podían estimarse correctos.

La entidad deja de atender, a partir de un determinado momento, ciertos recibos

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1165/96.

La caja de ahorros venía atendiendo contra la cuenta del reclamante los recibos emitidos por una determinada empresa de servicios, aunque no existía una orden expresa y escrita para ello. A partir de un determinado momento, la entidad dejó de cargar los recibos, motivando estas devoluciones el corte del suministro contratado.

En estas circunstancias, el Servicio consideró que si la entidad quería contar con una orden escrita de su cliente —lo cual siempre es deseable— debía haberse puesto en contacto con él para formalizarla, habida cuenta que el titular de la cuenta podía considerar que esa formalidad ya no era necesaria, por el hecho de venirse atendiendo los recibos desde tiempo atrás. Estimando, por tanto, que existía una orden tácita del cliente, el Servicio concluyó que la actuación de la enti-

dad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Rectificación de un posible error sin preaviso al cliente

Entidad: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1576/96.

La entidad adeudó en la cuenta de su cliente el importe que aseguraba haber pagado de más en un cheque que este había cobrado por ventanilla.

El Servicio estimó que, aun en el caso de que la entidad hubiera entregado al reclamante una cantidad mayor que la procedente —cuestión esta sobre la que el Servicio no se pudo pronunciar, entendiendo que debía ser resuelta por los tribunales de justicia—, lo que no cabía admitir era que, sin previo aviso y por lo tanto sin tratar de obtener la conformidad del titular, hubiese adeudado en cuenta dicho exceso.

Adeudo unilateral de intereses

Entidad: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2015/95.

La sociedad reclamante descontó en el Banco Santander un efecto que resultó devuelto a su vencimiento. Meses más tarde, y fruto de las negociaciones mantenidas por la entidad con el aceptante, este asumió el pago del principal de la letra más sus gastos. Transcurrido un tiempo considerable, la entidad adeudó unilateralmente en la cuenta de la sociedad reclamante unos intereses de demora, calculados sobre la cantidad impagada, por el tiempo que mediaba entre la fecha de la devolución y el pago por el aceptante.

El Servicio estimó que la entidad no se había ajustado en su actuación a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, pues, por un lado, no había acreditado que hubiese reclamado al aceptante del efecto los citados intereses, y, por otro, en el momento en que detectó la existencia de saldo, procedió —sin previo aviso— al adeudo de la cantidad reclamada. De ese modo, había descuidado los intereses de su cliente y la confianza y buena fe que ha de presidir la operativa bancaria.

Bloqueo unilateral de los fondos depositados en cuenta, que provoca impago de cheques

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2334/95 y n.º 963/96.

En la primera de las reclamaciones, la entidad rechazó el pago por ventanilla de un cheque al titular de la cuenta, a pesar de existir fondos para atenderlo. Al parecer, tales fondos no eran disponibles por decisión de la caja, que los había retenido para el pago de otro cheque que había devuelto incorrectamente tiempo atrás por un error propio y cuya nueva presentación es-

taba esperando. Sin embargo, después de rechazar el pago del primer cheque, al día siguiente decidió levantar el bloqueo para cargar unas deudas, por otro concepto, que presuntamente mantenía con ella el cliente.

Todas estas circunstancias denotaban un proceder claramente injustificado de la caja, que motivaron el informe desfavorable del Servicio. A ello se añadía la falta de información en que había incurrido con su cliente, transgrediendo la transparencia que debía mantener con el interesado, en relación con los movimientos realizados y las decisiones adoptadas.

En el segundo expediente, el Servicio consideró que la caja de ahorros se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al retener, en la cuenta del reclamante, el abono procedente del ingreso de un cheque, sin justificar que de ese bloqueo ni de sus causas se hubiese dado noticia al interesado en el momento de efectuarse el ingreso. Además, el pronunciamiento desfavorable se agravaba por tratarse de un cheque librado contra la propia caja y que había sido conformado por esta dos días antes.

La entidad atiende en descubierto un cheque sobre el que se había cursado orden de revocación

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2504/95.

La reclamante extendió un cheque contra su cuenta en la entidad reclamada, ordenando a esta, dos días después, que no lo atendiera. Simultáneamente, la interesada retiró la práctica totalidad del saldo que ese día tenía en la cuenta. Presentado el cheque al cobro, fue atendido por la entidad por su importe íntegro, ocasionando un descubierto de cuantía elevada.

El Servicio, partiendo lógicamente del hecho de que el cheque, a tenor del artículo 138 de la Ley cambiaria y del cheque, no era revocable cuando la interesada cursó la orden de impago, consideró que las circunstancias concurrentes hubiesen aconsejado que la entidad efectuase el pago por la cantidad a la que estrictamente venía obligada —el saldo de la cuenta existente en ese momento, según se desprende del artículo 108 de la misma Ley— en lugar de admitir el descubierto, que, según las circunstancias concurrentes, claramente no era deseado por la interesada. Estos motivos hicieron que el Servicio considerase que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Pago de cheques o pagarés que presentaban muestras evidentes de manipulación

Entidades: BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 1529/95.

CAIXA D'ESTALVIS DE MANRESA.— Reclamación n.º 1884/96.

Durante 1996, como ya sucediera en años anteriores, el Servicio ha tramitado algún expediente en el que se cuestiona la diligencia profesional empleada por las entidades de crédito reclamadas, a la hora de entregar fondos, depositados en cuenta por sus clientes, a terceros portadores de cheques, o documentos afines, que presentaban al pago.

En estos casos, si bien resulta evidente que el Servicio, dentro de su ámbito de competencia, no puede pronunciarse acerca de la falsificación o manipulación de los documentos cuando esta se alega por el reclamante, por ser ello una cuestión reservada a la competencia de los tribunales de justicia, sí corresponde examinar, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, si las entidades emplearon la diligencia que les es exigible al efectuar el pago de los documentos controvertidos. No puede tampoco el Servicio entrar a considerar la eventual negligencia del reclamante en la custodia de su talonario, o de los cheques que lo componen, por motivos obvios de competencia.

Pues bien, en relación con la falsificación o manipulación de cheques, el Servicio de Reclamaciones viene manteniendo que la seguridad del tráfico bancario y la confianza del cliente exigen que se tomen medidas muy estrictas en cuanto a la comprobación de los cheques presentados para su pago por ventanilla.

En los casos reseñados, el Servicio consideró que las entidades habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios, al proceder al pago de los cheques que, en cada caso, eran objeto de la reclamación, puesto que, una vez examinados los mismos, pudo comprobarse que presentaban muestras de manipulación detectables a simple vista.

Falta de diligencia en la gestión del cobro y en el pago de efectos

Entidades: BANCO DE LA EXPORTACIÓN.— Reclamación n.º 835/96.

IBERCAJA.— Reclamaciones n.º 185/96, n.º 489/96 y n.º 1246/96.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 910/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamaciones n.º 78/96, n.º 98/96 y n.º 184/96.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 658/96.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1168/96.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 384/96.

BANCO POPULAR ESPAÑOL y BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 761/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID y CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD MUNICIPAL DE PAMPLONA.— Reclamación n.º 783/96.

UNICAJA y CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2234/95.

CAJA RURAL DE NAVARRA.— Reclamación n.º 409/96.

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE VIGO (CAIXAVIGO).— Reclamación n.º 1464/96.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 821/96.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamaciones n.º 146/96 y n.º 1657/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 1909/95.

HISPAMER FINANCIACIÓN, E.F., y BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1865/95.

BANCO SANTANDER y BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 293/96.

BANCO ATLÁNTICO y CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN.— Reclamación n.º 2419/95.

CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1263/96.

CAJA POSTAL Y BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1594/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA Y BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 876/96.

Todos los supuestos referenciados en este epígrafe tienen en común que la gestión realizada por las entidades intervinientes no alcanzó el nivel de eficacia y diligencia propia de su actividad profesional, produciéndose incidencias de diversa índole que repercutieron negativamente en quienes habían solicitado tales gestiones.

En un caso (reclamación n.º 835/96), la falta de diligencia se puso de manifiesto cuando el Banco de la Exportación no presentó al pago unos efectos, puesto que los había traspapelado; en otro (n.º 185/96), Ibercaja no presentó físicamente un cheque al banco librado —siendo preceptivo—, ya fuera por haberlo truncado indebidamente, ya fuera por haberlo extraviado en la operativa de presentación.

En el expediente n.º 910/96, resultó extraviado el cheque que el reclamante entregó a Banco Pastor, el cual estaba librado contra una entidad extranjera, haciendo recaer en el interesado las consecuencias perjudiciales derivadas del sistema de cobro y envío del documento elegido por el banco.

En las reclamaciones n.º 78/96, n.º 658/96, n.º 489/96 y n.º 1246/96 (además de las reclamaciones n.º 409/96, n.º 1464/96 y n.º 1657/96, a las que nos referiremos también en este mismo epígrafe en relación con otro motivo), las entidades presentaron al cobro diversos efectos, con demora o fuera de los plazos establecidos en la normativa cambiaria, sin que justificaran la existencia de circunstancias anómalas o excepcionales que hubiesen podido provocar esa anomalía, lo que, en definitiva, puso

de manifiesto la negligencia con que cumplieron el encargo recibido de sus clientes.

En los expedientes n.º 761/96 y n.º 783/96, Banco Exterior de España, Banco Popular Español y Caja de Ahorros de Pamplona utilizaron sistemas de remisión de documentos de una a otra entidad —cuenta centralizada y SICA—, que dieron lugar a que en los supuestos examinados no fueran tratados los efectos con la celeridad que cabe esperar de los sistemas de compensación implantados entre entidades. Como resultado, se produjo, o bien alguna demora en conocer el resultado de la gestión encomendada, o bien que la presentación al pago no tuviera lugar dentro de los plazos legalmente establecidos, además de no haber quedado garantizada la recepción del documento enviado. Por otro lado, en la segunda de estas reclamaciones, la Caja de Ahorros de Madrid no atendió la orden dada por el cliente de no cargar el efecto en su cuenta, quebrantando así las expresas instrucciones recibidas.

De las incidencias analizadas, las demoras por distintos motivos han sido las causantes del pronunciamiento contrario del Servicio en una serie de expedientes: en unos (n.º 184/96, n.º 384/96 y n.º 1168/96), transcurrieron plazos excesivos —de 23 a 30 días en unos, hasta un año en otro— entre el momento en que los interesados cedieron a la entidad los efectos en gestión de cobro y el momento en que comunicaron a aquellos que dicha gestión había resultado infructuosa; en otras (reclamaciones n.º 2234/95 y n.º 409/96), el levantamiento del protesto que se había requerido no se obtuvo en los plazos previstos legalmente; incluso en algún caso (n.º 1464/96 y n.º 1657/96), el protesto nunca se llegó a realizar.

En otras ocasiones (n.º 146/96, n.º 1909/95, n.º 821/96 y n.º 98/96), las entidades utilizaron, a la hora de entregar los efectos devueltos a su titular, un procedimiento de remisión poco seguro, en la medida en que no garantizaba la recepción del título por el destinatario y la constancia documental de que la entrega se había producido. En estos casos, el Servicio considera que corresponde a las entidades asumir las consecuencias negativas que el medio elegido pueda provocar, como es el extravío de los mismos.

Además, en el expediente n.º 821/96, el Banco Exterior no entregó a su cliente ni la nota justificativa de los gastos de devolución repercutidos en relación con un efecto, ni el acta de protesto notarial; tampoco acreditó que el reclamante hubiese ordenado la emisión de un cheque bancario con cargo a su cuenta. En estos asuntos, por tanto, el Servicio también alcanzó pronunciamientos contrarios a la actuación de la entidad.

El Banco Santander, en la reclamación n.º 98/96, aplicó, a su vez, unas comisiones de devolución que ex-

cedían de los límites registrados. Por otro lado, no adeudó un recibo en la cuenta del reclamante, sin causa justificada.

En la reclamación n.º 929/96, Banesto no pudo acreditar haber entregado a su cliente dos efectos que habían resultado devueltos. Afirmaba haberlos restituido en mano, pero no había recogido el recibo de quien supuestamente los recibió. La falta de acreditación de este extremo fue lo que motivó el pronunciamiento contrario del Servicio. Por otro lado, Banesto compensó el adeudo duplicado de un efecto con un abono también erróneo; compensar un error con otro fue estimado, asimismo, no ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En algunos supuestos (n.º 1865/95 y n.º 293/96), las incidencias se produjeron en los propios sistemas elegidos por las entidades para compensar los efectos devueltos, sin que en el expediente quedase acreditado a cuál de ellas era achacable la incidencia. No obstante, lo cierto es que, en esos casos, el respectivo cliente no había ocasionado la incidencia, pero, en cambio, sufrió las consecuencias del anómalo funcionamiento de los sistemas de compensación: en ambos casos ocasionó la devolución de unos recibos a cargo de los reclamantes, lo que conllevó, o la inclusión del interesado en un registro de morosos, o que tuviese que asumir una serie de gastos. El hecho de que las entidades repercutieran a los clientes estos efectos negativos que originaron las incidencias determinó que el pronunciamiento del Servicio fuese desfavorable a la actuación de las entidades. Idéntico pronunciamiento alcanzó el Servicio en la reclamación n.º 2419/95, en la que Banco Atlántico y Caja de Gipuzkoa y San Sebastián hicieron recaer en el interesado las consecuencias de la discrepancia que mantenían acerca de la virtualidad en una fecha determinada de la cláusula de conformidad que la caja, como entidad librada, había insertado en un cheque, derivando en el hecho de que el cheque no fuese hecho efectivo, al haber transcurrido, finalmente, el límite temporal al que estaba condicionada la conformidad de la entidad librada.

También se produjo una incidencia en la compensación, en el expediente n.º 1594/96, en el que Caja Postal y Banco Bilbao Vizcaya discrepaban acerca de cuál de las dos entidades era responsable de la devolución de un cheque bancario librado por Banco Bilbao Vizcaya. En cualquier caso, con toda seguridad, el reclamante no lo era, por lo que no debía ser él quien soportase las consecuencias perjudiciales de dicha devolución.

En este mismo expediente, Caja Postal adeudó una comisión de gestión de cobro sobre plaza distinta, cuyo cargo no fue considerado correcto por el Servicio, puesto que el cheque era pagadero en cualquier oficina

de la entidad libradora, teniendo esta establecida sucursal en el lugar de presentación del documento.

En la reclamación n.º 1263/96, otra entidad de crédito presentó una letra de cambio librada contra el reclamante, que había domiciliado en su cuenta en Caja Postal. El número de cuenta indicado en el efecto contenía dos dígitos erróneos —los que se referían al tipo de cuenta—, pero los restantes eran correctos, al igual que los demás datos identificativos —nombre y domicilio del librado y sucursal en la que estaba abierta la cuenta—. En opinión del Servicio, con unas mínimas comprobaciones Caja Postal hubiera podido fijar el número correcto de la cuenta, para evitar la devolución del efecto y las consecuencias perjudiciales que de la misma pudieran derivarse; al no hacerlo así, se estimó que no había empleado la diligencia propia de su actividad profesional.

El reclamante (expediente n.º 876/96) cambió la domiciliación de las cuotas de la Seguridad Social, de una cuenta en Banco Bilbao Vizcaya a otra en Banco Santander. Sin embargo, tras atender el pago durante dos meses, la Seguridad Social cambió de nuevo la domiciliación a Banco Bilbao Vizcaya, donde, al no haber saldo, se devolvieron los recibos durante varios meses. En principio, las entidades no parecieron responsables de lo sucedido, mas su falta de reacción efectiva ante los perjuicios causados por una devolución, de la cual el menos responsable era el cliente, motivó la emisión de un informe desfavorable a ambas.

Demora en la gestión de cobro de cheques ingresados a través de cajero automático

Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL y BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 31/96.

El reclamante ingresó varios cheques a través de un cajero automático del Banco Popular, para que fuesen abonados en su cuenta del Banco Santander. Desde la fecha en que fueron depositados en el cajero automático, hasta su abono efectivo, mediaron injustificadamente plazos que fueron considerados excesivos, por lo que, indudablemente, no cabía sino concluir que el sistema empleado por las entidades —del que ambas eran responsables— tuvo un funcionamiento inadecuado para el tratamiento de los documentos entregados.

Devolución de cheques existiendo simultánea provisión de fondos

Entidades: CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 204/96.

CAJA POSTAL y BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 498/96.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2144/95.

En todos estos supuestos, las entidades procedieron a la devolución de los cheques que sus clientes habían librado contra sus cuentas, pese a que en esas fechas habían provisionado aquellas con los fondos necesarios para atenderlos.

En la reclamación n.º 204/96, Caja Laboral Popular devolvió el cheque a la entidad presentadora a primera hora de la mañana, cuando la provisión de fondos de su cliente había tenido lugar poco tiempo después. Al no esperar la dotación de dinero que se podía producir en la misma mañana, se estimó que la devolución realizada con la referida prontitud no podía considerarse acertada, concluyendo el Servicio que esta actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El mismo pronunciamiento se alcanzó contra Caja Postal en la reclamación n.º 498/96, puesto que, conociendo que el reclamante deseaba disponer del importe de una imposición a plazo el día de su vencimiento, devolvió ese mismo día el cheque librado por el interesado contra la cuenta en la que se había abonado el depósito a plazo, argumentando que, en ese momento, ya había cerrado el proceso para la sesión de cámara del día siguiente. El Servicio entendió que razones de índole operativa interna no podían admitirse en perjuicio de la clientela.

En este mismo expediente, Banco Santander aplicó unas comisiones por la devolución del cheque que resultaron claramente desproporcionadas, lo que mereció también el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el otro caso, la Caja de Granada conocía que el cliente había ordenado una transferencia desde otra entidad con el fin de dar cobertura al importe del cheque que había emitido. En esas circunstancias, se estimó que la caja reclamada debió, al menos, realizar alguna gestión encaminada a indagar la razón del retraso en la recepción de la transferencia, a fin de atender la orden de pago dada por su cliente contra la cuenta receptora de los fondos y evitar con ello la devolución del cheque y los consiguientes perjuicios.

Actuación incorrecta tras la devolución de unos efectos

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA y BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 8/96.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 2283/95.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1299/96.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1682/96.

En el primer expediente, el cliente había entregado a la Caja de Ahorros de Córdoba, para su abono en cuenta, un cheque librado por un tercero contra el

Banco Santander. Después de diversas presentaciones al pago y las consiguientes devoluciones, el importe del cheque quedó abonado en la cuenta del reclamante, pese a que, tras la última gestión, no se había obtenido el cobro. Veintiocho meses después, se vio sorprendido por el cargo del importe nominal del documento, afirmando la entidad que lo había adeudado cuando la cuenta presentó saldo suficiente para ello.

El Servicio consideró que la caja, una vez que el cheque resultó definitivamente devuelto por el banco librado, se encontraba legitimada para exigir de su cliente el reintegro del mismo, ya fuera mediante el cargo en su cuenta o recurriendo al procedimiento judicial oportuno. Por el contrario, se estimó que la caja de ahorros había actuado incorrectamente cuando, sin poder acreditar siquiera que hubiese comunicado a su cliente la última devolución del cheque, retuvo este durante un período superior a dos años, que conllevaba sobradamente la prescripción de la acción que la ley atribuía al tenedor del cheque y perjudicaba notablemente los intereses del cliente.

El Servicio también alcanzó un pronunciamiento desfavorable al Banco Santander, en este caso, por no haber acreditado que la falta de pago del cheque se hubiese amparado en una causa prevista legalmente, sino que rechazó el pago del documento atendiendo la orden de revocación de su cliente, pese a que había sido cursada durante el plazo de presentación del cheque, y por lo tanto el mandato de pago era irrevocable, según el artículo 138 de la Ley 19/1985, cambiaría y del cheque.

En los expedientes n.º 2283/95 y n.º 1299/96, los reclamantes descontaron en el Banco Central Hispanoamericano unas letras de cambio que resultaron impagadas en sus respectivos vencimientos. Más de un año después, las letras no habían sido adeudadas en la cuenta de los reclamantes, ni habían sido ejercitadas acciones por los bancos contra cualquiera de los obligados, creando con ello una situación de pendencia e incertidumbre que no se consideró propia de la claridad y transparencia que exigen las buenas prácticas bancarias.

Unicaja (reclamación n.º 1682/96) devolvió unos recibos tributarios que el reclamante tenía domiciliados en su cuenta corriente, por no existir saldo suficiente para atenderlos. Sin embargo, esta devolución se produjo bastante tiempo antes de terminar el período de pago voluntario y sin comunicar estos hechos a su cliente, quien ignoraba completamente que los recibos ya habían sido presentados. En este caso, el Servicio estimó que Unicaja no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que las entidades no pueden limitarse a una actuación mecánica en un asunto de

tanta trascendencia como es el pago de tributos. Indudablemente, se pueden devolver los recibos en caso de insuficiencia de saldo, pero deben articular los medios para comunicar la devolución a los interesados o, al menos, advertirles de las condiciones en las que prestará el servicio.

Adeudo de recibo en cuenta incorrecta

Entidad: CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 1016/96.

En este caso, a pesar de que los datos personales del cliente y el número de su cuenta bancaria se reflejaban correctamente en un recibo girado por la compañía telefónica, la entidad bancaria lo adeudó por equivocación en la cuenta de otro cliente de la caja, quien había sido titular del mismo número y que tuvo domiciliados los pagos en su cuenta en la propia entidad reclamada. Este error, impropio de una entidad que profesionalmente se dedica a estos cometidos, se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

La entidad no atiende las instrucciones recibidas

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1071/96.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1861/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1478/96.

La sociedad reclamante ingresó en su cuenta, en cierta entidad, fondos suficientes para atender dos recibos a su cargo que presentaría el Banco Bilbao Vizcaya. En el aviso de uno de los efectos remitido al interesado por la entidad reclamada, constaba por error un importe superior al correcto, y así lo advirtió el interesado al banco, a fin de que compensara el recibo solo por el importe real.

Banco Bilbao Vizcaya presentó al cobro el recibo por su importe total, ignorando las órdenes cursadas por el reclamante, quien expresamente lo había aceptado por una cantidad menor. Esta actuación de la entidad se estimó que no era propia de la diligencia que debe presidir la actividad bancaria, motivo por el que el Servicio concluyó que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (n.º 1861/96) adeudó en la cuenta de su cliente un recibo que tenía domiciliado, tras ser presentado por otra entidad de crédito. Días después, el interesado dio orden de devolución del recibo, pese a lo cual, y después de ejecutar dichas instrucciones en un primer momento, la caja —ante una segunda presentación por parte de la otra entidad— cargó definitivamente el efecto en la cuenta del reclamante. El incumplimiento de las instrucciones recibidas, así como la poca diligencia em-

pleada, motivó en este caso el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el expediente n.º 1478/96, Banco Santander devolvió el cheque que había librado el nuevo apoderado de la sociedad titular de la cuenta, basándose en que aún no le constaba el poder de aquel. Sin embargo, días antes la sociedad había entregado la escritura de poder y el interesado había suscrito la nueva cartulina de firmas. Ante estas circunstancias, el Servicio concluyó que el banco no había ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias, pues, teniendo en su poder la documentación precisa, no cabía admitir que trasladase al interesado las consecuencias de una posible demora en su tramitación.

VALORACIÓN

Valoración incorrecta del cargo de un efecto

Entidad: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1468/96.

En este expediente se suscitó cuál debía ser la fecha valor correcta a aplicar al adeudo en cuenta de un pagaré tras ser presentado por segunda vez, puesto que en la primera presentación, a la fecha de su vencimiento, había resultado devuelto por falta de fondos.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo adeudó el pagaré valorando el apunte en la fecha del vencimiento del efecto, prácticamente dos meses antes. En defensa de su actuación, la entidad alegaba el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, que regula los límites sobre valoración de cargos y abonos en cuentas, cuyo punto 8 prescribe que «los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, tanto en el propio efecto como en el aviso de cobro, serán adeudados en la cuenta del librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada como si le han sido presentados por entidades a través de la Cámara de Compensación o de una cuenta interbancaria».

El Servicio considera que, cuando la Circular n.º 8/1990 establece dicho límite, trata de evitar que al adeudo de los efectos se aplique una fecha valor anterior a su vencimiento. Ahora bien, en el caso de efectos domiciliados presentados al cobro fuera de los plazos legalmente establecidos, bien por haber transcurrido estos, bien por tratarse de una segunda presentación, resulta de aplicación la norma marginal *a)*, del mismo anexo IV, en la que se establece que en todas las demás operaciones no contempladas expresamente en la relación, tratándose de adeudos, se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte.

El Servicio, fundamentalmente, basó su argumentación en que la operación que daría lugar a aplicar la regla que preconizaba la entidad había concluido en su momento con el resultado adverso a la gestión de cobro, por lo que cualquier intento posterior de cobro no respondía a la original operación y se realizaba fuera de los plazos establecidos por la normativa para la presentación al cobro. Además, no adoptar esta postura podría llevar a situaciones carentes de lógica, puesto que al retrotraer la fecha de valoración a la fecha de vencimiento y no ser repercutido el importe del efecto, por la entidad presentadora, hasta la efectiva compensación, durante todo ese tiempo la entidad domiciliaria se beneficiaría de unos fondos que no le pertenecían, enriqueciéndose injustamente.

Por estas razones, el Servicio estimó que la fecha valor utilizada por la caja no podía estimarse correcta, y su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Demora en rectificar una fecha valor incorrecta

Entidad: ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 878/96.

El reclamante ingresó un cheque en su cuenta, el cual fue valorado incorrectamente por el banco, quien excedió el límite máximo de dos días hábiles establecido para esa operación por el anexo IV de la Circular n.º 8/1990. Advertido este hecho por el interesado, reclamó a la entidad la rectificación de esta situación. Sin embargo, el banco no subsanó la incorrección hasta que el reclamante acudió al Servicio de Reclamaciones, por lo que esta actuación de la entidad, demorando en exceso las rectificaciones que procedían, se estimó impropia de las exigencias derivadas de las buenas prácticas bancarias.

NORMATIVA ESPECÍFICA

Retención indebida de efectos

Entidades: UNICAJA.— Reclamación n.º 801/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1653/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 280/96.

Unicaja (n.º 801/96) pagó cierta letra de cambio por encargo de su cliente. Posteriormente cargó su importe en la cuenta del interesado, parcialmente en descubierto, pero no devolvió la letra al titular. Banco Bilbao Vizcaya (n.º 1653/96) tampoco entregó a su cliente los dos pagarés que previamente le había cedido para su negociación, tras resultar impagados en sus vencimientos y haberlos adeudado en la cuenta de aquel en descubierto. El Servicio consideró que el proceder de am-

bas entidades se había apartado de las buenas prácticas bancarias, pues si optaron por el cargo en cuenta, y no por retener los efectos y reclamar a sus clientes el nominal de los mismos y los intereses de demora, están obligadas a restituir los documentos a los titulares, a fin de que estos puedan accionar, si es el caso, frente a los restantes obligados.

También en la reclamación n.º 1653/96 se alcanzó otro pronunciamiento contrario a la actuación de Banco Bilbao Vizcaya, al haber cobrado a su cliente unas comisiones de devolución de los pagarés, en el importe máximo tarifado, que en este supuesto resultaban claramente desproporcionadas; con mayor razón, cuando los efectos no habían sido propiamente devueltos al interesado.

En la reclamación n.º 280/96, el reclamante entregó para su descuento tres pagarés a la Caja de Madrid, abonándose el producto de lo descontado por dos de ellos, pero no haciéndolo con el tercero hasta varias fechas después de su entrega. Ante el transcurso de los días, el reclamante solicitó que el pagaré le fuera devuelto para realizar su descuento en otra entidad, a lo que la caja se opuso, reteniendo así el documento sin título para ello, lo que fue calificado por el Servicio como actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

Además, la caja había atendido el pago de dos letras libradas contra su cuenta, a cuyo pago se había opuesto el reclamante con antelación, desatendiendo así tan concretas instrucciones. Esta actuación mereció un nuevo pronunciamiento desfavorable por parte del Servicio.

Entrega de efecto a persona distinta de la que procedía

Entidad: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 466/96.

Coincidiendo con la presentación al pago en la caja de ahorros reclamada, a través de una segunda entidad, de una letra de cambio domiciliada en la cuenta de su cliente (que era el aceptante del efecto), se personó en la sucursal el librador de la letra reclamando la misma, a la vez que ofrecía su pago. La caja de ahorros, en lugar de tomar el dinero y entregar la letra al librador, en la forma prevista en el artículo 60 de la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, ingresó el dinero en la cuenta del librado aceptante y, posteriormente, cargó la letra, entregando el documento cambiario original al librador.

El Servicio estimó que la actuación de la caja había sido incorrecta: si el librador de la letra reclamaba el efecto antes de que hubiese sido pagado por el librado, la entidad debía obrar en la manera prevista por el artículo 60 de la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque,

aceptando el pago previsto (por supuesto, sin hacerlo a través de la cuenta de su cliente) y entregar el documento cambiario al librador. Por el contrario, si decidía cargarla en la cuenta de su cliente —el librado—, la caja debía haber entregado el documento a este, que es quien habría efectuado el pago, con independencia de que un tercero —el librador u otra persona— hubiese entregado simultáneamente dinero en la propia cuenta. Al no hacerlo así, se estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Gestión de cobro de cheques tomados de persona no legitimada

Entidad: BANCO DE VASCONIA.— Reclamación n.º 468/96.

En esta ocasión, el banco reclamado había recibido, de un cliente suyo, diversos cheques extendidos por las sociedades reclamantes contra sus cuentas en otra entidad, librados en forma nominativa y con cláusula «no a la orden». De este modo, el librador de los cheques pretendía limitar en gran medida su transmisibilidad, probablemente con la intención de minimizar el riesgo de cobro fraudulento.

El artículo 120, párrafo 3.º, de la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, prescribe que los documentos así emitidos son únicamente transmisibles en la forma y con los efectos de una cesión ordinaria.

En este caso, la entidad encargada de verificar la concurrencia de los requisitos de legitimación del tomador fue Banco de Vasconia, toda vez que a la entidad librada le fueron presentados por truncamiento, sin traslación física de los documentos. Pues bien, Banco de Vasconia no cumplió diligentemente este cometido, pues los cheques no habían sido objeto de una cesión ordinaria; tan solo habían sido endosados en blanco, por lo que al tomar los cheques de personas, aparentemente no legitimadas, el Servicio estimó que había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Falta de levantamiento de protesto de letra impagada

Entidad: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2090/95.

El reclamante había cedido a Banco Santander, para su presentación al cobro, una letra de cambio domiciliada en una segunda entidad; dicha letra no resultó atendida por el librado cuando le fue presentada. Recibida la devolución del efecto en el banco reclamado, se planteaba la duda acerca de si debió solicitar o no el levantamiento del protesto notarial: por un lado, la letra había sido emitida «sin gastos» y, por otro, el avalista del librado (que era una entidad bancaria) había condicionado su garantía al levantamiento de dicho protesto en caso de impago.

La cláusula «sin gastos» tiene como efecto fundamental el de dispensar al tenedor de la letra de la necesidad de levantar el protesto para poder ejercitar las acciones de regreso. Sin embargo, la inserción de dicha cláusula no prohíbe que se inste el protesto, sino que —artículo 56 de la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque—, cuando a pesar de la cláusula se requiera la intervención del notario, los gastos que se originen serán de cuenta del tenedor (caso de que la cláusula fuera incluida por el librador del efecto).

Por tanto, en vista de la normativa aludida, la única duda que pudo plantearse a Banco Santander antes de proceder a requerir el levantamiento del protesto era si su cliente estaba o no dispuesto a asumir los gastos que se devengarían, en caso de que la entidad avalista no se hiciese cargo de los mismos. En este punto, una actuación prudente de Banco Santander hubiera requerido que se pusiese en contacto con su cliente a fin de solicitar su conformidad con la presentación del efecto al protesto y a asumir los gastos correspondientes. En lugar de ello, el banco decidió unilateralmente no instar el protesto, lo que motivó que la entidad avalista tampoco afrontase el pago de la cambial, por lo que esta actuación de Banco Santander, desatendiendo los intereses de su cliente, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Negativa a pagar unos documentos por ventanilla

Entidades: BANCO SANPAOLO.— Reclamación n.º 1586/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 317/96.

En el primer caso, el reclamante planteó su queja, debido a que Banco Sanpaolo se había negado a atender un pagaré el mismo día de su vencimiento, del que el reclamante era tenedor, alegando que, al tratarse de un importe superior a 500.000 PTA, era preciso avisar a la sucursal al menos con veinticuatro horas de antelación. El Servicio se pronunció de modo contrario a la actuación de la entidad, ya que la alegación del banco era errónea, al basarse en el Real Decreto-Ley 3/1979, que había sido derogado por Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero. No existe en la actualidad norma alguna que limite los pagos en efectivo a efectuar por las entidades de crédito, por lo que estas vendrán obligadas a realizar tales pagos, salvo que justifiquen una causa objetiva que lo impida.

En el expediente n.º 317/96, el reclamante se había personado, en dos fechas consecutivas, en una sucursal de Banco Santander con la intención de hacer efectivo un cheque emitido al portador, que le había entregado un cliente de la entidad. Después de efectuar algunas comprobaciones, el empleado de la sucursal le devolvió el documento sin efectuar su pago. La entidad, por su parte, afirmaba que ya había pagado el cheque a

su presentador, si bien, por error, se lo devolvió después de hacerlo efectivo.

A este respecto, el artículo 140 de la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, se refiere específicamente a la cuestión que aquí se planteaba, al afirmar: «El librado podrá exigir al pago del cheque que este le sea entregado con el recibí del portador. Se presumirá pagado el cheque que después de su vencimiento se hallare en poder del librado». En vista de que, en el supuesto analizado, ni la entidad había hecho uso de su facultad de exigir del tenedor la firma de un recibí, ni tenía en su poder el cheque pretendidamente pagado, no pudiendo acreditar por otro medio la realidad del pago que alegaba, la solución debía ser necesariamente favorable a la tesis expuesta por el reclamante en su escrito, y, por consiguiente, hubo de alcanzarse un pronunciamiento contrario a la actuación del Banco Santander.

La entidad no atiende parcialmente el pago del cheque provisionado en parte

Entidades: BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 567/96.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1987/95.

En estos expedientes se puso de manifiesto un incumplimiento, por parte de las entidades, de la obligación consagrada en el segundo párrafo del artículo 108 de la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, cuando dice: «El librado que tenga fondos a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de un cheque regularmente emitido está obligado a su pago. Si solo dispone de una provisión parcial, estará obligado a entregar su importe». En efecto, en el expediente n.º 567/96, dos cheques emitidos por el reclamante contra su cuenta hubieran podido atenderse, uno de ellos en su integridad y el otro, al menos, parcialmente, en base al saldo existente en la cuenta en aquel momento. Ello supuso, obviamente, que la actuación de Banco Zaragozano se calificara como contraria a las buenas prácticas bancarias, al igual que la de Banesto en la reclamación n.º 1987/95, al no haber atendido parcialmente el cheque que libró el interesado.

Cheque abonado en cuenta a cuya disponibilidad se aplica un plazo predeterminado unilateralmente por la entidad

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1719/96.

Son numerosas las ocasiones en que el Servicio ha declarado que en los casos de entrega de cheques a las entidades para ser ingresados en las cuentas que en ellas tengan los clientes, dos son las alternativas que se les ofrecen: tomar el cheque en gestión de cobro, o bien, además de gestionar el cobro, abonar su importe en la cuenta de su cliente, a la vez que se encarga de

gestionar el cobro del cheque, dicho abono será condicional, o sea, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De ese modo, el abono practicado está sujeto a la condición del cobro efectivo, dando lugar, en caso de producirse el impago, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse el banco por medio del correspondiente adeudo en cuenta; pero, lo que es evidente es que desde el abono en cuenta hasta la presentación al cobro se producirán los mismos efectos que si el abono fuese firme, sin condición alguna y, por tanto, disponible a la vista a voluntad del cliente.

De acuerdo con ello, el Servicio ha venido considerando que la retención de la disponibilidad de los fondos abonados «salvo buen fin» durante un plazo predeterminado unilateralmente por la entidad contradice los principios contenidos en la normativa bancaria sobre la materia, que omite expresamente la fijación de plazos concretos a aplicar con carácter general, y en el caso de que la entidad, al optar por el abono en cuenta de los cheques, quiera mantener indisponible el importe durante el proceso de cobro, habría de advertir de ello a la clientela, haciéndolo constar expresamente en el documento de ingreso.

Pues bien, en el caso referenciado, Caja Postal estableció un plazo de indisponibilidad predeterminado, impidiendo durante él que su cliente hiciese efectiva la cantidad ingresada, lo que motivó un dictamen del Servicio contrario a su actuación.

Falta de notificación de vencimiento de efecto con antelación razonable

Entidad: MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 1890/96.

La Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, en su artículo 43, establece que «cuando la letra de cambio se encuentre en poder de una entidad de crédito, la presentación al pago podrá realizarse mediante el envío al librado, con anterioridad suficiente al día del vencimiento, de un aviso conteniendo todos los datos necesarios para la identificación de la letra, a fin de que pueda indicar sus instrucciones para el pago».

La Caja de Badajoz no acreditó en el expediente referenciado haber dado cumplimiento al mandato contenido en ese precepto, lo que motivó el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

GRUPO V

VALORES Y OPERACIONES CON DEUDA DEL ESTADO

Falta de transparencia en la percepción de comisiones

Entidades: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1055/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1759/96.

En el primero de los dos supuestos reseñados, el reclamante había suscrito unas obligaciones del Estado con la mediación de la entidad, encargándose esta de la administración de los valores. Llegada la fecha de pago de los intereses periódicos, cobró al interesado una comisión por la gestión de cobro que se encontraba debidamente tarifada, pero cuya percepción no estaba documentalmente prevista, ni constaba que su devengo hubiese sido puesto en conocimiento del cliente. Estas circunstancias motivaron que el Servicio alcanzase un pronunciamiento desfavorable a la entidad, por no haber facilitado a su cliente una información completa sobre las características y coste total de la operación.

Similar fue la incidencia en la reclamación n.º 1759/96, en la que Banco Santander cobró la comisión que tenía registrada por el traspaso a otra entidad de unos títulos de Deuda Pública especial, sin que quedase acreditado en el expediente que el cliente tuviera conocimiento de la comisión que le sería repercutida por dicho traspaso. La claridad y transparencia que exigen las buenas prácticas bancarias no fue respetada por la entidad, lo que motivó un pronunciamiento desfavorable a la actuación de Banco Santander.

Percepción de comisión no tarifada

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1375/96.

La entidad percibió diversas comisiones por la custodia de unos títulos de Deuda Pública representada mediante anotaciones en cuenta. En el epígrafe de las tarifas de comisiones de la entidad, relativo a operaciones del sistema de anotaciones en cuenta, no figuraba el concepto aplicado a la operación del reclamante, por lo que, al no cumplirse el requisito de su previa inclusión en las tarifas registradas en el Banco de España, se

estimó que Caja Postal no se había ajustado a la normativa bancaria de aplicación.

Atribución de titularidad de Deuda Pública sin aceptación del interesado

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 975/96.

La entidad suscribió Deuda Pública a nombre de la interesada, sin su consentimiento ni aceptación posterior. El banco argumentó que lo hizo siguiendo instrucciones de un tercero, lo que ya de por sí constituía una práctica irregular; a lo que se sumó el no emprender una acción radical y terminante ante los órganos competentes de la Administración Tributaria tendente a eximir a la interesada de las responsabilidades dimanantes de esa atribución de titularidad. Esta omisión mereció un claro pronunciamiento desfavorable por parte del Servicio de Reclamaciones.

Solicitud de determinados certificados sin requerimiento de los titulares de Deuda Pública especial

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 99/96.

La entidad, según ella misma reconoció, solicitó al Banco de España los certificados de titularidad de los reclamantes, previstos en la normativa que regula la Deuda Pública especial, sin mediar una previa solicitud de estos. Como consecuencia de ello, y según lo dispuesto en la citada normativa, sus clientes se vieron impedidos de obtener, cuando posteriormente lo intentaron, la amortización anticipada de la Deuda Pública especial suscrita.

El Servicio consideró que la entidad había vulnerado la normativa que establece la necesidad de que exista una solicitud de los titulares, previa a la petición de los certificados en cuestión, no pudiendo conceptuarse tal actuación como un simple error —conforme lo cali-

ficó la entidad—, dada su trascendencia económico-fiscal, sino más bien como un fallo impropio de una entidad gestora que profesionalmente se dedica a tramitar este tipo de operaciones.

No ejecución de orden de suscripción de una letra del Tesoro

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 2036/95.

El cliente solicitó a la entidad la suscripción de una letra del Tesoro. Esta orden no fue ejecutada, de lo cual el ordenante no tuvo conocimiento hasta varios meses después. La entidad consideraba que, dado que el interesado había realizado durante ese período una operación con cargo a la cuenta en la que debía adeudarse la suscripción del valor, pudo haber advertido antes el error a través del saldo de dicha cuenta.

El Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a los buenos usos y prácticas bancarias, al no ejecutar la orden de su cliente cuando fue recibida, sin comunicarle, además, dicho incumplimiento hasta varios meses después, lo que suponía no atender el compromiso que, ante el cliente, había asumido.

Falta de documentación justificativa de unas operaciones

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 1338/96 y n.º 1737/96.

En el primer caso, el Servicio alcanzó un pronunciamiento desfavorable al Banco Exterior, debido a que no pudo aportar al expediente una copia del documento que debió formalizarse en el momento de restituir a su cliente unos pagarés del Tesoro que este había depositado en el banco, evidenciando de esta manera que, o bien en su momento no se documentó adecuadamente la operativa, o el documento otorgado no se conservó debidamente.

En el expediente n.º 1737/96, el pronunciamiento contrario a la actuación de Banco Exterior vino motivado por el hecho de no haber formalizado contrato en una serie de operaciones con valores. La entidad argumentaba, como justificación, que en esta ocasión no los había formalizado por escrito debido a la relación de confianza existente con el interesado. El Servicio estimó que, aun en esas circunstancias, las buenas prácticas bancarias aconsejan recoger las condiciones en un documento contractual, puesto que en caso de discrepancia con el cliente difícilmente podrá justificar la entidad el consentimiento del interesado a dichas inversiones.

GRUPO VI

TARJETAS DE CRÉDITO

COMISIONES

Falta de transparencia en cobro de comisión

Entidad: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2154/95.

Banco Santander cobró al reclamante, por primera vez y sin previo aviso, sendas comisiones por renovación de sus tarjetas de crédito. Estas comisiones estaban debidamente registradas en las tarifas de la entidad, pero el Servicio estimó que su aplicación a una relación contractual en vigor, que anteriormente no las devengaba, hubiera requerido una previa comunicación expresa e individualizada, a través de la cual se pusiese en conocimiento del cliente la implantación de la nueva condición. Al no hacerlo así, se estimó que el Banco Santander no se ajustó a las buenas prácticas bancarias.

Remisión genérica a tarifas en el documento contractual

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 1768/96.

En este caso, el Servicio consideró que Banco Central Hispano había vulnerado las buenas prácticas bancarias cuando en el recuadro destinado, en un contrato de tarjeta, a consignar el importe de las comisiones aplicables a la operación se remitía genéricamente a las cantidades fijadas en su folleto de tarifas; procedimiento este que está expresamente objetado por la normativa bancaria.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Modificación unilateral de condiciones contractuales

Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 73/96.
DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 1427/96.

En el primer caso, Banco Popular Español, que había pactado con su cliente la entrega y uso de una tarjeta de crédito, redujo, unilateral e injustificadamente, el límite de disponibilidad del documento a los cinco me-

ses de dicha suscripción. La razón alegada para esa reducción era que la entidad había intentado, infructuosamente, contactar con el reclamante para localizar a un familiar suyo, quien mantenía con el banco una deuda vencida. La decisión del banco, en cuanto adoptada sin previo aviso y sin justificación suficiente, se consideró contraria a lo dictado por las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1427/96, Deutsche Bank modificó, sin explicación alguna a su cliente, la modalidad de pago de las cantidades dispuestas con una tarjeta de crédito, pasando de pago aplazado a pago al contado; esta decisión originó un adeudo en la cuenta de aquel por el importe total de la deuda pendiente de amortizar. La entidad justificaba esta actuación por las incidencias que el reclamante presuntamente había tenido con otras entidades.

El Servicio estimó que, si bien podría entenderse que había existido una justa causa en la decisión de la entidad, en todo caso las buenas prácticas bancarias hubieran exigido que antes de materializarla, hubiese puesto en conocimiento del cliente la medida que iba a adoptar, a fin de que este no viese frustradas las expectativas de crédito que tenía con el instrumento de pago.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Bloqueo de cuenta que persiste después de desaparecer la causa que lo motivó

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 1950/95 y n.º 732/96.

En ambos casos, la entidad había bloqueado las cuentas de los reclamantes en la cantidad precisa para hacer frente al importe de las extracciones de efectivo que habían realizado en el extranjero con sus tarjetas de débito. Los bloqueos se establecieron en el momento de la autorización de las operaciones por Visa Internacional, con el fin de garantizar el adeudo posterior de las mismas en las cuentas de los titulares. Sin embar-

go, los bloqueos persistieron después del adeudo de las citadas cantidades a los interesados, lo que fue considerado por el Servicio contrario a las buenas prácticas bancarias.

Orden no atendida de no cargar en cuenta ciertos importes

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 864/96.

El reclamante realizó una compra a través de un pedido telefónico, eligiendo como medio de pago su tarjeta de crédito. Por problemas con la empresa vendedora, solicitó al Banco Bilbao Vizcaya que no cargara en cuenta los recibos que aquella emitiera, siendo desatendida su orden por la entidad.

El Servicio consideró que el banco, en su condición de depositario de los fondos de su cliente, se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar los recibos cuestionados, a pesar de las repetidas órdenes en contrario recibidas. Este criterio ha sido recogido en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, que, si bien no fue aplicable al caso concreto por la fecha en que tuvieron lugar los hechos, sí determina la postura que, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, las entidades deben adoptar.

Adeudo en cuenta de una operación no realizada

Entidad: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 721/96.

El Servicio alcanzó un pronunciamiento contrario al Banco Santander, debido a que este mantenía un cargo en la cuenta de tarjeta de crédito de sus clientes, correspondiente a una operación que no estaba acreditado hubiese contado con la previa autorización —tampoco con la ratificación posterior— de los titulares.

En realidad, los clientes habían solicitado, mediante un fax remitido a una agencia británica, que se hiciera una reserva a su favor en cierto hotel de una localidad del Reino Unido, quedando a la espera de una contestación por parte de la agencia; nunca recibieron la notificación confirmándoles la reserva, ni llegaron a utilizar el hotel, no existiendo por tanto —lo que era más importante— constancia de que hubieran autorizado al banco para atender pago alguno con cargo a su tarjeta de crédito.

FALTA DE DILIGENCIA

Remisión de tarjetas utilizando medios que no aseguran su recepción

Entidades: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 380/96.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 858/96.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 1133/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2522/95.

En estos casos, los reclamantes mostraron su disconformidad por determinadas cantidades que habían sido cargadas en sus cuentas por las entidades, en concepto de reintegros realizados con tarjetas que ellos aseguraban jamás haber recibido.

Como es sabido, el Servicio, en estos supuestos, no suele pronunciarse sobre las operaciones realizadas con la tarjeta, al exceder de su competencia las labores de indagación tendentes a determinar si el instrumento de pago fue o no recibido y utilizado por su auténtico destinatario. Por el contrario, sí es factible analizar la actuación de las entidades en cuanto a las medidas adoptadas para evitar en lo posible la utilización fraudulenta de las tarjetas.

A este respecto, el Servicio viene considerando como claramente desaconsejable y contraria a las buenas prácticas bancarias la remisión a clientes, por correo ordinario, de documentos de tanta trascendencia como son las tarjetas de crédito, o el impreso conteniendo el número secreto para su utilización. La entidad debe arbitrar los medios tendentes para garantizar la recepción de esos instrumentos por los legítimos destinatarios o, alternativamente, asumir las consecuencias derivadas de la elección de un sistema inadecuado.

En la reclamación a Citibank España (n.º 858/96), se consideró, además, que la entidad había actuado incorrectamente al remitir al cliente la tarjeta sin que hubiese mediado su previa solicitud y sin cumplimentar el correspondiente documento contractual.

En el expediente n.º 2522/95, tramitado a la Caja de Ahorros de Madrid, se puso además de manifiesto otra actuación claramente incorrecta que mereció el pronunciamiento contrario del Servicio. En concreto, la entidad modificó un término esencial del contrato, elevando unilateralmente el límite de disponibilidad asignado a la tarjeta, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

La entidad no anula las tarjetas de las que era titular un cliente fallecido

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1212/96.

UNICAJA.— Reclamación n.º 332/96.

El reclamante (n.º 1212/96), quien resultó ser el único heredero de la titular de ciertos depósitos, ordenó a Banco Bilbao Vizcaya el bloqueo de diversas cuentas de la finada. Con posterioridad a que la entidad tuviese conocimiento del óbito, se realizó una disposición fraudulenta con la tarjeta de crédito de la fallecida. La orden de bloqueo dada al banco no incluía, expresamente, la cuenta en la que se adeudó la disposición con

tarjeta, pero de la documentación obrante en el expediente se ponía de manifiesto que la cuenta citada había sido también bloqueada a iniciativa de la propia entidad, si bien no había procedido, simultáneamente, a adoptar las medidas necesarias para anular todos los medios de disposición de la cuenta. Esta falta de diligencia del banco se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 332/96, Unicaja tampoco adoptó la mínima diligencia exigible con ocasión del fallecimiento de un cliente, puesto que no anuló las tarjetas de crédito asociadas a sus cuentas. El Servicio estimó que el hecho de que los herederos del fallecido no hubiesen cursado expresamente dicha orden no eximía a la caja de esa obligación, puesto que, tras comunicar aquellos el fallecimiento del titular de los depósitos, deben adoptarse de inmediato, por la entidad implicada, las medidas necesarias, tendentes a evitar cualquier disposición por parte de terceros. Al no haberlo hecho así, el Servicio consideró que Unicaja no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Emisión de tarjeta a favor de menor de edad

Entidad: CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 530/96.

La entidad accedió a emitir una tarjeta de débito a un menor de edad, que había sido solicitada por este sin el conocimiento de sus padres. En las condiciones del contrato de tarjeta, se establecía que para que la titularidad fuese ostentada por un menor, sería precisa la autorización de cualquiera de sus representantes legales. Con su actuación, la entidad propició que el menor efectuara numerosas disposiciones contra la cuenta de la que era titular, pero de la que no constaba que aún tuviera facultad de disponer, razón por la cual se estimó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Reapertura de cuenta cancelada, con el fin de adeudar disposiciones con tarjeta realizadas tiempo atrás

Entidades: DEUTSCHE BANK, S.A.E. (antes BANCO DE MADRID) y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1179/95.

El Banco de Madrid reabrió una cuenta del reclamante, que se encontraba ya cancelada, con el fin de cargar en ella dos disposiciones de efectivo, realizadas en un cajero del Banco Español de Crédito casi dos años antes, que no fueron adeudadas por este en su momento.

El Servicio consideró que la actuación del Banco de Madrid fue contraria a las buenas prácticas bancarias,

al reaperturar, sin conocimiento del interesado, la cuenta que había sido cancelada tiempo atrás. Los adeudos originaron además un descubierto, al que le fueron aplicados intereses y comisiones, lo que provocó que prácticamente se duplicara la deuda inicial.

Igualmente, el Servicio consideró contraria a las buenas prácticas bancarias la actuación del Banco Español de Crédito, pues, aun admitiendo que ciertas incidencias pueden ocasionar algún retraso en la contabilización y adeudo de las operaciones, el tiempo transcurrido en el presente caso —prácticamente dieciocho meses— era claramente excesivo, dados los medios informáticos y técnicos existentes hoy en día.

Tarjeta no operativa

Entidades: BANCO DEL COMERCIO Y BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 1499/96.

El reclamante era titular de unas cuentas y tarjetas de crédito en Barclays Bank, en una sucursal que pasó a integrarse en la red de oficinas de Banco del Comercio. A partir de este momento, sus tarjetas dejaron de ser operativas, sin que ninguna de las dos entidades asumiera la responsabilidad de la incidencia. El Servicio estimó que la actuación de ambas entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, al haber permitido que, injustificadamente, relaciones vigentes sufrieran una alteración que jamás debió haberse producido, trasladando inapropiadamente al interesado las consecuencias de unas incidencias que le eran ajenas.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Las entidades no aportaron copia del documento contractual de tarjeta

Entidades: CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 2350/95, n.º 375/96, n.º 662/96, n.º 890/96 y n.º 1265/96.

CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 2275/95.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 148/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 815/96 y n.º 1595/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 1088/96 y n.º 1623/96.

En numerosas ocasiones, el Servicio ha dictaminado que es elemental para la defensa de la claridad, transparencia y justo equilibrio de las prestaciones de las partes la necesidad de recoger por escrito las condiciones contractuales que han de regir la relación jurídica. Así se establece en la cláusula primera del «Código de Buena Conducta», que constituye la respuesta de las asociaciones del sector crediticio europeo (AESC) —es decir, la Agrupación de Cooperativas de Crédito de la

Unión Europea, la Federación Bancaria de la Unión Europea y la Agrupación de Cajas de Ahorros— a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago y, en particular, a la relación entre el poseedor de tarjeta y el emisor de tarjeta», número 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988 (DOCE 317, de 24 de noviembre de 1988). Dicha cláusula primera señala textualmente: «El emisor de la tarjeta pondrá a la disposición del tenedor de la misma un conjunto de términos contractuales y condiciones por escrito que regirán la emisión y el uso de dicha tarjeta. Dichos términos deberán mantener un equilibrio justo entre los intereses de las partes interesadas.»

Pues bien, en todos los supuestos referenciados, las entidades reclamadas no aportaron copia de los aludidos documentos debidamente suscritos por el cliente, ya fuera porque los mismos no hubiesen sido cumplimentados en el momento inicial de la relación jurídica, ya porque no se hubiesen conservado debidamente, según preceptúa tanto la normativa mercantil como la específica de las entidades de crédito.

La entidad no justifica documentalmente un adeudo en cuenta por disposición con tarjeta

Entidad: CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2364/95.

El reclamante mostraba su disconformidad con diversas disposiciones realizadas con su tarjeta, durante un período de tiempo prolongado, que la entidad había adeudado en su cuenta. La caja aportó los registros informáticos justificativos de todas las disposiciones cuestionadas, excepto una.

El Servicio consideró que, al haber imputado al cliente una operación que no podía acreditar que hubiese sido efectuada con la tarjeta del reclamante, la entidad había vulnerado el «Código de Buena Conducta», que establece en la cláusula 15 lo siguiente: «Si el titular de la tarjeta niega que esta, y en su caso, que su código personal de identificación o cualquier otro código ha sido utilizado para efectuar una operación o alega que aquella no ha sido ejecutada correctamente, el emisor deberá acreditar mediante un extracto de sus registros internos que la operación ha sido correctamente registrada y contabilizada y no ha sido afectada por una avería técnica o cualquier otra deficiencia. Los registros correctos de operaciones similares, anteriores y posteriores a la operación en discusión, constituirán un medio de prueba de que el sistema funciona correctamente». Por otro lado, al faltar la prueba documental justificativa de la operación, resultaba evidente que la entidad había incumplido la obligación de custodia de

documentos que el Código de Comercio establece en su artículo 30.

El contrato formalizado por la entidad no reúne los requisitos mínimos exigidos

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 906/96.

En este caso, el Servicio alcanzó un pronunciamiento contrario a la entidad, puesto que el contrato de tarjeta aportado adolecía de graves defectos, al no incluir menciones exigidas por la norma sexta, apartado 11, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, tales como el sistema de pago elegido y las comisiones e intereses aplicables. En efecto, la citada norma exige que en los contratos relativos a operaciones de crédito, incluidas las instrumentadas mediante tarjeta, deben figurar los datos siguientes: el importe, número y periodicidad o fecha de los pagos que el deudor debe realizar a la entidad para el reembolso del crédito y el pago de los intereses, comisiones y gastos repercutibles, así como el importe total de esos pagos cuando sea posible.

También mereció el pronunciamiento contrario del Servicio el hecho de que la entidad remitiese al cliente unas tarjetas dentro de una campaña promocional, sin que mediase solicitud previa de este y sin suscribir, por tanto, el oportuno documento contractual.

Deficiente información sobre incidencias con tarjeta

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2097/95.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1942/95.

En el primer caso —expediente n.º 2097/95—, la reclamante emprendió un viaje al extranjero, confiando en el límite de disponibilidad de su tarjeta de crédito. Sin embargo, cuando se personó en dos bancos extranjeros, a fin de obtener un reintegro de efectivo para atender ciertos pagos, la operación fue rechazada, viéndose impedida de disponer de su dinero.

Tras estudiar la documentación aportada al expediente, el Servicio estimó que los indicios apuntaban a que la responsabilidad por la incidencia padecida no debía recaer sobre el banco reclamado, que parecía haber obrado correctamente. Sin embargo, se consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias cuando no atendió el requerimiento de su cliente para que investigaran las concretas circunstancias que habían originado el problema y le proporcionasen las explicaciones correspondientes.

En el expediente n.º 1942/95, relativo a Banco Bilbao Vizcaya, el reclamante mostró su discrepancia con

el cargo en su cuenta de una operación que, según la primera información facilitada por el banco, fue realizada con su tarjeta de crédito. Tras posteriores indagaciones, se le informó de que procedía de la utilización de una tarjeta adicional emitida a favor de su hijo.

En consonancia con el espíritu de claridad y transparencia que inspira la actividad bancaria, el Servicio entendió que la entidad debía haber proporcionado a su cliente, desde un primer instante, la oportuna información, a fin de conocer el motivo del cargo y su procedencia. Al no hacerlo así, consideró que la entidad reclamada se apartó de las exigencias de las buenas prácticas bancarias, alcanzándose idéntico pronunciamiento por no haber aportado el contrato relativo a la tarjeta, ya fuera por no conservarlo, o por haberlo extraviado.

Cancelación de tarjeta de crédito sin previa notificación al titular

Entidades: MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2305/95.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 163/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 957/96.

OPEN BANK GRUPO SANTANDER.— Reclamación n.º 610/96.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 586/96.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 1734/96.

BANCO DE SABADELL.— Reclamación n.º 2064/96.

HISPAMER FINANCIACIÓN, E.F.— Reclamación n.º 758/96.

En la Memoria del Servicio correspondiente a 1995, ya decíamos que el contrato de tarjeta de crédito suele configurarse a menudo, en el clausulado de los formularios contractuales de las entidades de crédito, como una operación de duración indefinida, en la que periódicamente se renueva el soporte físico de la relación, que es la propia tarjeta entregada al cliente. La ausencia de un plazo prefijado de duración, así como el establecimiento en los contratos de adhesión de un repertorio de causas que atribuyen a la entidad la posibilidad de rescindir anticipadamente el contrato, dan pie, con frecuencia, a la formulación, ante el Servicio, de reclamaciones en las que se cuestiona por el titular la facultad de la entidad para cancelar unilateralmente su tarjeta bancaria.

En los supuestos referenciados, el Servicio alcanzó un pronunciamiento contrario al proceder de las entidades implicadas, no por el hecho de que se estimase que la causa invocada por aquellas, para extinguir la relación jurídica, fuese insuficiente o arbitraria, sino, precisamente, porque omitieron el aviso o comunicación

previa al titular, informándole de su intención de proceder a la cancelación de su tarjeta y del motivo que justificaba tal decisión. En efecto, el Servicio atribuye gran importancia a la necesidad de cumplimentar esta previa notificación, no solo debido a que constituye una consecuencia evidente del nivel de mutua confianza que se deben ambos contratantes —especialmente en las relaciones contractuales que, como ocurre en este caso, se prolongan en el tiempo—, sino, fundamentalmente, por la evidente trascendencia práctica que tiene el aviso, en la medida en que evitará las numerosas molestias y perjuicios que puede suponer para el titular el pretender utilizar un medio de pago de estas características que le ha sido anulado sin su conocimiento.

En la reclamación n.º 758/96, se consideró que Hispamer Financiación también había quebrantado las buenas prácticas bancarias al no haber aportado copia del documento contractual de la tarjeta.

USO FRAUDULENTO

La entidad no aplica los límites de disponibilidad o de responsabilidad en caso de operaciones fraudulentas

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamaciones n.º 1423/96, n.º 1500/96, n.º 787/96, n.º 812/96 y n.º 784/96.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2020/95, n.º 2301/95 y n.º 1101/96.

DEUTSCHE BANK, S.A.— Reclamación n.º 2509/95.

BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2485/95.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamaciones n.º 483/96 y n.º 1572/96.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 454/96.

CAJA POSTAL.— Reclamaciones n.º 34/96, n.º 923/96, n.º 1010/96 y n.º 2083/95.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 951/96.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 805/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN.— Reclamación n.º 702/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 134/96.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1090/96.

CAJA RURAL DE ZARAGOZA.— Reclamación n.º 408/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 727/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 1358/96.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1283/96.

CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 1875/96.

Son relativamente frecuentes las incidencias que se plantean en relación con el uso fraudulento de las tarjetas. En todos estos supuestos, los reclamantes habían padecido el extravío o la sustracción de sus tarjetas de crédito, sin que hubieran puesto tal circunstancia en conocimiento de la entidad emisora, a fin de que pudiera bloquear su operatividad antes de que las tarjetas fueran utilizadas fraudulentamente por terceros no autorizados. Al no haber estado la entidad en condiciones de adoptar las medidas tendentes a evitar las disposiciones irregulares, corresponde, en principio, al titular de la tarjeta soportar las consecuencias de lo sucedido, estando la entidad legitimada para efectuar los cargos consiguientes.

A esta cuestión se refiere también la cláusula duodécima del «Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», de 14 de noviembre de 1990, que, como hemos señalado en un epígrafe anterior, constituye la respuesta de las asociaciones europeas del sector de crédito (AESC) a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago, y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas» (n.º 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), que establece que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 ecus, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6.a), b) y c) de este Código» (las cláusulas mencionadas se refieren a las obligaciones a cargo del tenedor de la tarjeta de custodiar la misma, mantener en secreto el número clave de acceso a las operaciones y comunicar al emisor las incidencias que puedan producirse).

Igualmente, está generalizada la práctica de introducir en el condicionado de los contratos de tarjetas bancarias estipulaciones que limiten la responsabilidad del titular en modo análogo al que recoge el «Código de buena conducta» al que acabamos de hacer mención, así como otras que reducen la disponibilidad de fondos hasta un máximo diario que no puede ser rebasado. La adopción de unas y otras cláusulas es apreciada por el cliente bancario, que las tiene habitualmente en cuenta a la hora de contratar este servicio.

Sin embargo, en los casos enunciados en la cabecera del presente epígrafe, las entidades no atendieron tales requerimientos de seguridad, en la medida en que no aplicaron, en unas ocasiones, los límites de responsabilidad —normativos o contractuales— y, en otras, los límites de disponibilidad convencionales. En la generalidad de relación con los primeros es frecuente que la

entidad defienda su no aplicabilidad, alegando negligencia grave de su cliente en la custodia de la tarjeta o del número secreto de acceso a su utilización. En los supuestos enumerados anteriormente, las entidades no justificaron en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia, y ello dejando aparte el hecho de que el Servicio considera que son los tribunales de justicia los únicos órganos competentes para analizar y dictaminar sobre el grado de diligencia empleada por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

El Servicio estima, igualmente, que tampoco es ajustado a las buenas prácticas bancarias el que, habiendo transcurrido varios años desde que las entidades asumieron voluntariamente el contenido de la Recomendación citada, existan aún contratos que todavía no se hayan adaptado a la normativa comunitaria y que omitan recoger cláusulas contractuales de limitación de responsabilidad.

En las reclamaciones n.º 2020/95, n.º 1090/96 y n.º 1875/96, a estos pronunciamientos desfavorables se sumó otro motivado por el hecho de no haber aportado las entidades, junto a sus respectivas alegaciones, copia de un documento contractual, conteniendo las indicaciones y condiciones a las que nos venimos refiriendo.

Disposiciones fraudulentas posteriores al aviso de sustracción

Entidades: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 1830/95.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1099/96.

En ambos casos, las entidades repercutieron a sus clientes ciertas disposiciones realizadas con las tarjetas que habían sido objeto de robo, con posterioridad a la orden de bloqueo cursada por los interesados.

El Servicio consideró que las entidades se apartaron de las buenas prácticas y usos bancarios, al haber imputado a los titulares el importe de las disposiciones efectuadas con posterioridad al aviso de sustracción, ya que no es admisible que una entidad traslade a su cliente las consecuencias de un defectuoso funcionamiento del sistema de anulación o bloqueo de tarjetas.

En el expediente tramitado a Caja Postal (n.º 1830/95), se estimó, además, que la entidad no se había ajustado a las referidas buenas prácticas bancarias, al adeudar la totalidad de las disposiciones anteriores a la orden de bloqueo sin aplicar el límite de responsabilidad objetivo establecido en el contrato de utilización de la tarjeta; la negligencia grave del cliente en la custodia del número secreto de acceso a la utilización de la tarjeta, alegada por la entidad en defensa de su postura, no había quedado justificada en modo algu-

no en el expediente, por lo que su concurrencia solo podría ser estimada por los tribunales de justicia.

La entidad admite facturas de compra cuya firma difiere sustancialmente de la autorizada

Entidades: BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 998/96.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1367/96.

En los casos en que, como aquí sucedió, la tarjeta es utilizada fraudulentamente en comercios, antes de que el titular se percate de que ya no obra en su poder, no considera el Servicio que la entidad bancaria quebrante las buenas prácticas bancarias cuando carga, inicialmente, en la cuenta del interesado, las cantidades correspondientes a las operaciones realizadas con aquella.

Sin embargo, una vez que el titular denuncia lo sucedido ante la entidad, corresponde a esta, primeramente, efectuar las gestiones precisas a fin de obtener los justificantes de las operaciones controvertidas, con el fin de fijar las circunstancias en que estas tuvieron lugar. La Caja de Madrid, en el expediente n.º 1367/96, no inició ante Visa la reclamación de los comprobantes de las operaciones, lo que, de conformidad con lo expuesto, fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

Cuando del concreto análisis de los comprobantes de las operaciones se dedujera que existen anomalías evidentes en su emisión, compete a la entidad procurar la retrocesión de los cargos efectuados al cliente, en la medida en que este no puede quedar vinculado por documentos suscritos por un tercero y que, en apariencia, no le pueden ser atribuidos. En la reclamación n.º 998/96, Banca Catalana no retrocede los adeudos correspondientes a facturas de compra cuya firma difería claramente de la que el titular incluyó en la tarjeta y cuya fotocopia obraba en el expediente, lo que supuso que el Servicio estimase que no había atendido de forma correcta los intereses de su cliente; las buenas prácticas bancarias hubieran requerido, al menos, una voluntad cierta del banco de manifestar esta irregularidad ante Visa y que este organismo ponderase las circunstancias, a fin de realizar la labor que como intermediaria le correspondiese.

Además, la falta de remisión a los expedientes de los correspondientes documentos contractuales de las tarjetas de crédito motivó que el Servicio alcanzase un segundo pronunciamiento contrario a la actuación de ambas entidades.

La entidad reclama el pago de una operación cuyo resguardo había sido manipulado

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 786/96.

El Servicio estimó que el Banco Bilbao Vizcaya quebrantó en este caso las buenas prácticas bancarias cuando exigió a su cliente que hiciera frente al pago de una operación verificada con su tarjeta de crédito, a pesar de haber acreditado el titular que el importe consignado en el documento de autorización había sido manipulado con posterioridad a su firma.

También alcanzó el Servicio un segundo pronunciamiento desfavorable a la entidad, debido a que procedió a cancelar la operatividad de la tarjeta del reclamante, sin acreditar que concurriera un motivo contractualmente previsto para ello, ni que hubiera comunicado previamente su intención al titular.

Demora en retroceder las cantidades que exceden del límite de responsabilidad

Entidad: CAJA POSTAL.— Reclamación n.º 411/96.

En este supuesto, la entidad asumió las disposiciones fraudulentas, realizadas con la tarjeta del reclamante, anteriores al aviso de sustracción, en los importes que excedían del límite de responsabilidad objetiva previsto para esta finalidad. Sin embargo, el Servicio consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias al demorar, injustificadamente y durante varios meses, el abono a la interesada de esas cantidades.

Idéntico juicio mereció la falta de aportación al expediente del correspondiente documento contractual de la tarjeta.

GRUPO VII

OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

COMISIONES

Falta de transparencia en información sobre cobro de comisiones

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 15/96.

Tanto las divisas como los billetes extranjeros suponen derechos de cobro sobre el país de origen de esos instrumentos. La diferencia entre ambos conceptos se encuentra en que la divisa se representa mediante una anotación en cuenta, mientras que el billete —obvio es decirlo— se encuentra representado por el propio documento, sin el cual desaparece el derecho sobre el país emisor; tratándose de conceptos diferentes, parece lógico que tengan cotizaciones distintas en los mercados.

Las cuentas abiertas en divisas requieren una serie de actuaciones por parte de la entidad depositaria, tendentes a convertir las entregas en pesetas o en billetes extranjeros a la divisa en la que se constituyó el depósito; los servicios prestados por las entidades para esa conversión justifican el devengo de ciertas comisiones.

En línea con lo expuesto, en el expediente referido la entidad cobró al reclamante unas comisiones por disponer de moneda extranjera contra su cuenta en divisas y, en una ocasión, por el abono en esa misma cuenta del importe de su nómina. Todas las comisiones aplicadas se encontraban debidamente tarifadas y re-

gistradas en el Banco de España, pero el Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, ya que no actuó con su cliente con la debida claridad y transparencia a la hora de comunicarle las condiciones que le iba a aplicar: en relación con la comisión por disposición de moneda extranjera, se cobró en una primera ocasión, dejándose de aplicar en los meses siguientes, para volver a percibirla con posterioridad; la comisión por el ingreso de la nómina se cobró en una sola ocasión, sin que Banco Exterior facilitase al interesado las aclaraciones que este solicitó sobre su procedencia.

La comisión aplicada no figura en el contrato

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 845/96.

El reclamante discrepaba con el cobro de una comisión por ingreso de billetes extranjeros en una cuenta de divisas abierta en la entidad. Esta comisión se encontraba debidamente tarifada y registrada en el Banco de España. Sin embargo, el Servicio estimó que la entidad incumplió la normativa bancaria de aplicación, al no incluir en el clausulado del contrato la comisión aplicada, en contra de lo establecido por la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, norma sexta, apartados 1.a) y 6.c).

GRUPO VIII

CUESTIONES VARIAS

AVALES Y GARANTÍAS

Cobro de comisiones posteriores a la extinción de la garantía

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2442/95.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1930/96.

Las entidades reclamadas avalaron a sus clientes, garantizando el cumplimiento por estos de diversas obligaciones ante terceros. En los documentos de fianza se fijaron plazos de duración determinados, así como el cobro de comisiones trimestrales hasta el vencimiento de las operaciones. Superado el término de duración de las garantías, las entidades siguieron cobrando las comisiones tarifadas, exigiendo a sus clientes, para poner fin a su percepción, la restitución de los documentos originales de afianzamiento.

El Servicio consideró este proceder claramente contrario a las buenas prácticas bancarias, pues tanto el documento contractual del aval como la tarifa de comisiones de la entidad establecían que el devengo de la comisión se produciría trimestralmente durante el tiempo de duración del afianzamiento, de manera que su percepción no era correcta en períodos posteriores al mismo.

Demora injustificada en aplicar una garantía a su finalidad

Entidad: UNICAJA.— Reclamación n.º 119/96.

El reclamante concertó con Unicaja una póliza de préstamo, con amortización en dos plazos de idéntico importe. En garantía de la operación, entregó dos efectos avalados por una tercera entidad, y coincidentes en vencimientos e importes con los de cada plazo del préstamo. Los vencimientos del préstamo no fueron atendidos por el reclamante, lo que motivó la utilización de las letras de cambio dadas en garantía. Sin embargo, el importe de los efectos no se aplicó en la fecha de sus

vencimientos, sino varios días después, cobrando la entidad intereses de demora durante esos intervalos de tiempo.

El Servicio no encontró suficientemente justificado el devengo de dichos intereses, puesto que la caja reclamada no debió retrasar más allá del vencimiento la efectividad de las letras entregadas en garantía y su aplicación a la finalidad prevista. Por este motivo, se estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Redacción confusa de documento por parte de la entidad

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.— Reclamación n.º 49/96.

El banco extendió una certificación con el fin de acreditar la existencia de una orden de transferencia periódica, cursada por otro cliente de la entidad, a favor del reclamante, encabezando el documento, en letras destacadas, con la palabra «aval».

Sin perjuicio de que el alcance y verdadera naturaleza jurídica del documento debía ser fijado por los tribunales de justicia, el Servicio alcanzó un pronunciamiento desfavorable a la entidad, la cual redactó de manera confusa y equívoca el documento que entregó al reclamante, creando en él la impresión de que el banco se comprometía a garantizar las obligaciones asumidas por un tercero.

IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

La entidad induce a error al recoger del reclamante unos documentos de pago de unos seguros sociales

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1078/96.

La entidad y el reclamante discrepaban sobre si aquella había recibido o no por ventanilla el efectivo

preciso para pagar unos seguros sociales. La caja negaba que se hubiera entregado, y precisaba que el impreso de pago aportado por el reclamante con la indicación de «anotado en cuenta» y sin validación mecánica respondía a que había tomado el documento en gestión de pago. Comprobado, posteriormente, que el interesado no disponía de cuenta corriente en la entidad, había devuelto la documentación por correo.

El Servicio consideró que no disponía de elementos de juicio suficientes para determinar si realmente había existido o no el ingreso de efectivo. Sin embargo, el hecho de estampar su sello en los documentos de pago a la Seguridad Social, pertenecientes a una persona no cliente, sin que quedase suficientemente aclarado el alcance del mismo, se estimó que era susceptible de inducir a error, apartándose esta actuación, por tanto, de la claridad que debe presidir las prácticas bancarias.

Pasividad del banco ante el presunto uso irregular de su sello

Entidad: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 147/96.

La sociedad reclamante y el banco reclamado discrepaban acerca de si la primera entregó o no al segundo cierto documento de declaración tributaria, para que fuera liquidado ante la Hacienda Pública. El banco afirmaba que la prueba documental que exhibía la sociedad reclamante no era auténtica, pues el sello del banco, estampado en la misma, había sido utilizado fraudulentamente por terceros ajenos a la entidad bancaria.

El Servicio no pudo emitir un pronunciamiento expreso en relación con el asunto de fondo planteado, por no resultar competente para determinar si había existido o no un uso irregular del sello del Banco Santander. Ello no impidió que se alcanzara un pronunciamiento contrario a la entidad, que, con su proceder escasamente resolutivo y clarificador, había dificultado que se resolviera la controversia, a raíz de haber tenido conocimiento de la existencia del documento presuntamente manipulado. En efecto, el banco mostró una clara indiferencia en relación con la incidencia acaecida, que por su trascendencia debió motivar alguna reacción de mayor entidad: por un lado, formuló genéricas afirmaciones en torno a la supuesta utilización fraudulenta de su sello por parte de terceros, pero, cuando fue requerido por la Administración Tributaria, sostuvo que no podía asegurar que el sello estampado en el documento de declaración hubiese sido falsificado, sin además haber puesto estos hechos en conocimiento de los órganos jurisdiccionales.

SEGUROS

Las entidades no defienden los intereses de sus clientes en relación con los seguros asociados a sus cuentas

Entidades: BANCO SANTANDER.— Reclamación n.º 2244/95.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1142/96.

Los causantes de los reclamantes tenían la condición de titulares, en el momento de su fallecimiento, de sendas cuentas corrientes en las entidades reclamadas, así como de asegurados, según resultaba de determinados certificados individuales correspondientes a seguros colectivos de accidentes contratados por las entidades a favor de los titulares de aquellos depósitos. Cuando se produjeron los siniestros, las entidades aseguradoras se negaron a hacer frente a la indemnización, alegando que la inclusión de los clientes como asegurados en la póliza colectiva no se había producido.

El Servicio, restringiendo el contenido de sus pronunciamientos a analizar el modo en que las entidades reclamadas habían gestionado los intereses de sus clientes, encontró incorrecto el proceder de estas, al no haber cumplido correctamente las obligaciones contraídas con los titulares de las cuentas: en el primer caso, por no obtener la inclusión del interesado en el colectivo de personas cubiertas por la póliza de seguro, y por no defender sus intereses ante la compañía aseguradora cuando esta expresó su negativa a hacer frente a la indemnización; en el segundo, al haber entregado el certificado acreditativo de la inclusión del titular del depósito como beneficiario del seguro, a pesar de considerar la entidad que la interesada, ya en el momento de la expedición de dicho certificado, no era susceptible de beneficiarse de las ventajas del seguro, por incumplir dos de los requisitos exigidos en la póliza, pues era pensionista y mayor de 70 años.

Faltas de diligencia en relación con los seguros de amortización de préstamos hipotecarios

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 427/96 y n.º 545/96.

En ambos casos, los reclamantes habían concertado una operación de préstamo con garantía hipotecaria con el banco reclamado, formalizando, con una determinada compañía, un seguro de amortización que amparase los riesgos de muerte e invalidez.

En el primero de los expedientes, el reclamante entregó al banco la documentación precisa para tramitar un expediente de invalidez, pero la entidad no hizo entrega de esta documentación a la aseguradora hasta, aproximadamente, tres meses después. El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a los buenos usos y prácticas bancarias, al no actuar con la debida diligen-

cia y celeridad en la gestión del expediente, lo que ponía de manifiesto, por la demora en que había incurrido, que no había velado adecuadamente por los intereses de su cliente.

En el segundo expediente, el reclamante se dirigió reiteradamente al banco con el fin de conocer las condiciones de la póliza de seguro contratada. Estos requerimientos fueron desatendidos por el banco, quien, de ese modo, incumplió con su deber de transparencia informativa frente al cliente, lo que mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Póliza de seguro de daños emitida por importe netamente superior al capital del préstamo con garantía hipotecaria

Entidad: CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 349/96.

El reclamante adquirió una vivienda gravada con un préstamo hipotecario concedido por la entidad, en el que se subrogó. En esas mismas fechas remitió un escrito dirigido a la entidad solicitando la suscripción de un seguro de daños con una concreta compañía aseguradora, cuya prima fue adeudada en la cuenta del interesado.

De conformidad con esas circunstancias, el Servicio estimó que la actuación de la entidad, en cuanto al adeudo de la prima de seguros, fue acorde a las buenas prácticas bancarias; no así la exigencia de la caja de que la nueva póliza fuese emitida por un capital asegurado netamente superior a la suma debida por el préstamo en el momento de la subrogación, aspecto este que no se consideró suficientemente justificado. El Servicio consideró lógico que la entidad se asegurase del buen estado y permanencia del bien que garantiza el recobro de la deuda, pero no pudo compartir que impusiera unas condiciones que amparasen una hipotética contingencia de un modo desorbitado, que produjo como único efecto una prima anual muy superior a la que sería procedente y necesaria.

Orden de no renovación de seguro no atendida

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.— Reclamación n.º 2052/95.

El reclamante solicitó que no se renovase la póliza de seguro multirriesgo concertada a través de la entidad, para cubrir los eventuales daños que pudieran producirse en el inmueble que había hipotecado, como garantía de la devolución del préstamo que le concedió aquella. El banco no accedió a la solicitud del cliente, basándose en que no había mediado el preaviso mínimo exigido y que se había iniciado ya un nuevo período de vigencia de la póliza. Sin embargo, e incongruentemente con su propia postura, accedió a que se anulara la póliza, pero sin restituir la parte de la prima no con-

sumida. Este injustificado proceder fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

CAJAS DE SEGURIDAD

Cobro de comisión en exceso, demorándose la rectificación de la entidad

Entidad: BANCO NATWEST ESPAÑA.— Reclamación n.º 605/96.

El reclamante mostró su disconformidad con las comisiones adeudadas a lo largo de varios años por el alquiler de una caja de seguridad. De la totalidad de las comisiones reclamadas, la propia entidad admitió que había liquidado en exceso la correspondiente a un período determinado. Sin embargo, dicho error no lo corrigió hasta que el Servicio formuló un segundo requerimiento de alegaciones, lo que denotó una evidente falta de diligencia e interés en la corrección de la incidencia.

Cancelación del contrato de alquiler sin previo aviso

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 377/96.

Como consecuencia del impago de una cuota, la entidad procedió a cancelar el contrato de alquiler de la caja de seguridad del reclamante. En el propio contrato se establecía la obligación de la entidad de notificar previamente al cliente la cancelación mediante carta con acuse de recibo; notificación cuya existencia no pudo demostrar la entidad, por lo que su actuación se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias.

Negligencia en la apertura de una caja de seguridad

Entidad: BANKINTER.— Reclamación n.º 973/96.

Un empleado de la entidad procedió, por error, a la apertura de la caja de seguridad alquilada al reclamante, sin haber verificado previamente si el contrato de alquiler aún se encontraba en vigor. Al haber violentado con esta actuación el deber de confidencialidad inherente a los contratos de esta naturaleza, se estimó que el banco reclamado se había apartado de sus obligaciones.

CRÉDITOS DOCUMENTARIOS

Repercusión de gastos en cuantía superior a la procedente

Entidad: BANCO ÁRABE ESPAÑOL.— Reclamación n.º 699/96.

La sociedad reclamante discrepaba con la cuantía de las comisiones y gastos que el banco reclamado le había cobrado, al hacer efectivo el pago de un crédito documentario abierto a su favor por un cliente extranjero. De las partidas liquidadas, el Servicio estimó incorrecta, únicamente, la cuantía repercutida a la sociedad en concepto de prima de seguro, puesto que excedía de la efectiva-

mente satisfecha por el banco a la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación —CESCE—.

Falta de diligencia en la comunicación al beneficiario de la modificación de ciertas condiciones

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.— Reclamación nº 1746/96.

Banco Exterior recibió del banco emisor de un crédito documentario unas comunicaciones por las que

notificaba la modificación de ciertas condiciones de la operación, en concreto la ampliación del plazo de embarque de las mercancías. El banco no comunicó al beneficiario del crédito tan significativas modificaciones hasta varios días después, en concreto cuando las prórrogas del plazo ya habían caducado. Al no haber notificado de modo inmediato al interesado las variaciones, se estimó que Banco Exterior no había cumplido con el deber de diligencia profesional exigible en este tipo de operaciones.

CAPÍTULO IV

CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL

Continuando con la experiencia iniciada en los últimos años, exponemos en este capítulo tanto algunos criterios de buena práctica bancaria que se han puesto de manifiesto al resolver expedientes concretos como una serie de pronunciamientos y opiniones del Servicio que se consideran de interés para el público, con el fin de que su divulgación sirva, en la medida de lo posible, para evitar situaciones conflictivas entre las entidades y su clientela, clarificando en el grado máximo posible su relación. Esta diferenciación da lugar a la estructuración sistemática de este capítulo en dos grandes apartados, destinados a recoger, respectivamente, cada uno de esos grupos de criterios: primero aludiremos a los generales y a continuación expondremos los de buena práctica bancaria, que han resultado de concretos expedientes resueltos en el año a que corresponde la presente Memoria.

A) CRITERIOS GENERALES

OPERACIONES ACTIVAS

Posibilidad de aplicar la Ley 2/1994 a préstamos subsidiados

En algunas ocasiones, se han planteado ciertas dudas respecto a la aplicabilidad de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, a las operaciones de préstamo con tipos de interés subsidiados, acogidos a lo establecido en los Reales Decretos 1932/1991, de 20 de diciembre (BOE del 14 de enero siguiente), y 2190/1995, de 28 de diciembre (BOE del 30), sobre medidas de financiación de actuaciones protegibles en materia de vivienda y suelo, relativos, respectivamente, a los planes de vivienda 1992 a 1995 y 1996 a 1999. El organismo público con competencia sobre estas ayudas —Dirección General para la Vivienda, el Urbanismo y la Arquitectura del entonces Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente— alcanzó una conclusión favorable a esta posibilidad, con fundamento básicamente en los siguientes razonamientos:

El ámbito de aplicación de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de conformidad con su artículo 1.º, comprende todo préstamo hipotecario, cualquiera que sea la fecha

de su formalización. La posibilidad de subrogación de un nuevo acreedor en un préstamo hipotecario o de novación modificativa del mismo entre acreedor y deudor se establece en la Ley como un beneficio en favor de los deudores hipotecarios que concertaron préstamos con anterioridad a la bajada de los tipos de interés. Así lo expresa la exposición de motivos de la citada Ley.

Consecuentemente, al no establecerse en la Ley excepción alguna en relación con su aplicación a determinados préstamos, debe interpretarse que se aplica también a los cualificados regulados en las normas de financiación en materia de vivienda, teniendo en cuenta el principio general de que, donde la Ley no distingue, no cabe hacer distinciones, así como que, tratándose de beneficios concedidos por la Ley a los deudores hipotecarios, la interpretación del texto normativo debe hacerse en el sentido menos restrictivo a los derechos que otorga.

Sin embargo, en cuanto al carácter del préstamo cualificado tras la subrogación de un nuevo acreedor o de su novación modificativa —también en opinión del mismo organismo público—, hay que precisar lo siguiente: los préstamos cualificados se conceden por las entidades de crédito en el ámbito de los convenios suscritos con el Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente (MOPTMA) —hoy Ministerio de Fomento— y reúnen ciertas características de cuantía, tipo de interés, plazo de amortización, crecimiento de anualidades, en su caso, y garantías.

En el supuesto de novación modificativa del préstamo, puede entenderse que pierde la consideración de préstamo cualificado, toda vez que han variado las características del convenio (tipo de interés, así como plazos de amortización) con arreglo al que se concedió.

La misma situación se producirá en los supuestos de subrogación de un nuevo acreedor, dejando el préstamo, desde ese momento, de estar acogido al convenio con cargo al cual se concedió, aun en el caso de que el nuevo acreedor tuviese también concertado en el mismo ejercicio otro convenio con el antiguo MOPTMA.

La entidad de crédito, en ambos supuestos (subrogación y novación), no precisará autorización previa

del organismo público; bastará con que comunique la subrogación o novación al Ministerio, a efecto de suprimir las ayudas económicas (sin que ello suponga la obligación de devolver las percibidas hasta ese momento) y adoptar las medidas que correspondan de seguimiento y control.

Cálculo de cuotas en préstamos subsidiados

En ocasiones, han surgido ciertas dificultades en comprender el funcionamiento de los préstamos subsidiados, lo que ha motivado frecuentes quejas, fundamentalmente en cuanto a que, según los reclamantes, los intereses que les cobraban las entidades no se correspondían con los que hubieran resultado de efectuar los cálculos aplicando el tipo de interés subsidiado. En la mayoría de este tipo de reclamaciones, salvo en casos concretos que respondían a otras circunstancias, el pronunciamiento del Servicio ha sido favorable a las entidades, una vez comprobado que las mismas habían acomodado la operativa, en cuanto al cálculo de la subsidiación, a lo establecido tanto en los Reales Decretos antes referidos como en los convenios suscritos con el Ministerio de Fomento y en el «Manual para la gestión de la financiación cualificada», editado por dicho Ministerio.

Para comprender adecuadamente la corrección de las cantidades percibidas por las entidades, hay que tener presente que el cálculo de la subsidiación, según lo establecido en el artículo 4 de dichos Decretos, se determina por la diferencia entre las cuotas de amortización al tipo de interés contratado (que es el que rige la vida del préstamo, sobre todo en cuanto a los importes de las amortizaciones) y las cuotas de amortización al tipo subvencionado. Este procedimiento crea confusiones al tratar de entender la liquidación del tipo de interés subsidiado.

Siguiendo (por vía de ejemplo), el cuadro de amortización de un préstamo de 1.000.000 de pesetas, a 15 años, con pagos mensuales, al tipo de interés efectivo según convenio del 9 % (tipo nominal 8,64 %), tipo subsidiado de interés efectivo cuota adquirente del 7,5 % (tipo nominal 7,25 %), con una tasa de crecimiento anual del 3 %, el cuadro de amortización se iniciaría como sigue:

Vencimiento	Cuota banco (A)	Intereses	Capital amortizado
—	—	—	—
1	8.396,05	7.207,32	1.188,73
Capital pendiente	Subsidiación (B)	Pago adquirente (A - B)	
1.000.000	—	—	—
998.811,27	735,53	7.660,52	

Como quiera que, en los recibos emitidos por las entidades, la cantidad que en los mismos figura adeudada es la de 7.660,52, cuyo detalle se presenta como la suma de 1.188,73 PTA de amortización y 6.471,79 PTA de intereses, ello motiva reclamaciones, pues los clientes calculan el tipo de interés que resulta para este último importe (7,76 %), y en consecuencia entienden que se le está cobrando un tipo superior al 7,5 % subvencionado, cuando ello no es así, pues lo que se les adeuda es la cuota calculada a este tipo.

En consecuencia, para facilitar al cliente la comprensión de los préstamos subsidiados y para garantizar la transparencia propia de la operativa bancaria, el Servicio viene sugiriendo a las entidades prestamistas que la información que suministren en las liquidaciones que practiquen por cada vencimiento se presente en términos similares a los siguientes:

**RESUMEN LIQUIDACIÓN
(en el ejemplo)**

Capital	xx	1.188,73
Intereses (a)	XX	7.207,32
Cuota entidad	xx	8.396,05
A deducir		
Bonificación intereses (b)	xx	735,53
Líquido (c)	xx	7.660,52

- (a) Calculados al tipo de la entidad.
- (b) Sin indicar el tipo subvencionado, sino solo la diferencia de cuotas.
- (c) Coincide con la cuota calculada al tipo subsidiado.

Notificación de los nuevos tipos en los préstamos a interés variable

• En los préstamos concertados a interés variable, las entidades deben notificar a los prestatarios el nuevo tipo que se debe aplicar en cada período, determinado con arreglo a la cláusula de variación pactada en el contrato. Por exigencia tanto de la normativa de disciplina como de las buenas prácticas bancarias, la notificación debe realizarse con antelación razonable al inicio de cada uno de los nuevos períodos de interés, a fin de que el prestatario pueda conocer de antemano las cantidades cuyo pago debe afrontar. Esta exigencia puede cumplimentarse de muy diversas maneras, pero la más frecuente probablemente sea la comunicación individualizada al prestatario.

Sin embargo, la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, ha introducido importantes novedades en relación con este tema, para los préstamos incluidos en el ámbito de aplicación de esta norma: aquellos préstamos hipotecarios de importe igual o inferior a 25 millones de pesetas (o su equivalente en divisas), en los que la garantía recaiga sobre una vivienda, sien-

do el prestatario persona física, y el prestamista —en lo que a este Servicio afecta— una entidad de crédito.

En estos préstamos no es precisa la notificación individualizada al prestatario de las variaciones que experimente el tipo de interés aplicable, cuando concurren simultáneamente las siguientes circunstancias:

1.^a Que se haya pactado la utilización de un índice o tipo de referencia de los denominados oficiales, que, según la Circular del Banco de España n.º 5/1994, de 22 de julio (BOE del 3 de agosto), son los siguientes:

- a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por los bancos.
- b) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las cajas de ahorros.
- c) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por el conjunto de las entidades de crédito.
- d) Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros.
- e) Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.
- f) Tipo interbancario a un año (Mibor).

2.^a Que el tipo de interés aplicable al préstamo esté definido en cualquiera de las dos formas siguientes:

- a) Como suma de un margen constante (positivo, nulo o negativo), expresado en puntos o fracciones de punto y el tipo de interés de referencia.
- b) Como cierto porcentaje de un tipo de interés de referencia.

• Tampoco es precisa la comunicación previa al cliente, de modo análogo al supuesto que acabamos de exponer, cuando se trata de créditos al consumo a los que se refiere la Ley 7/1995, de 23 de marzo, siempre y cuando las partes hayan convenido la utilización de un tipo de referencia publicado oficialmente por el Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España.

OPERACIONES PASIVAS

Descubiertos en cuentas con consumidores

En relación con los descubiertos en cuentas con consumidores, el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo, establece lo siguiente:

«En ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.»

En el año 1996, el interés legal estaba fijado en el 9 %, mientras que para 1997 se ha establecido en el 7,5 %, por lo que la TAE de los descubiertos a los que afecta esta disposición no podrá superar el 22,5 % y el 18,75 %, respectivamente.

En cuanto a la interpretación de este artículo 19 de la Ley 7/1995, surgen dos posiciones que llevan a resultados prácticos muy diferentes en cuanto al coste que finalmente va a suponer el descubierto para el consumidor. Algunas entidades entendieron en su momento que la comisión por descubierto no debía incluirse en la limitación cuantitativa que la norma fija a los descubiertos en cuenta, de modo que, en orden al cómputo de la limitación, solo convertían el tipo nominal utilizado en las liquidaciones, expresándolo en términos de tasa anual equivalente (TAE).

Por el contrario, el criterio del Servicio de Reclamaciones es contrario al que acabamos de enunciar y se basa en los razonamientos que siguen.

La propia Ley 7/1995 señala en el artículo 18 que el cálculo de la tasa anual equivalente se hará de acuerdo con la fórmula que se expresa en el anexo de la Ley, la cual es idéntica a la incluida en el anexo V de la Circular n.º 8/1990 y sobradamente conocida por las entidades de crédito.

Por tanto, en nuestra opinión, para calcular la TAE del descubierto en cuenta corriente, a tenor de la Ley de crédito al consumo, se han de considerar las comisiones anejas a la operación. Ateniéndonos a lo transcrito en la Circular n.º 8/1990, en lo que respecta a los descubiertos con consumidores, el párrafo segundo, letra b), apartado 1 de su norma primera —recogiendo lo estipulado en la Ley 7/1995, antes reproducida—, señala que «en dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero», y el cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores producidos en los períodos liquidatorios se hará, según la norma octava, 5.b, aplicando las normas sobre créditos en cuenta corriente; conforme a lo establecido en la letra c), del apartado 4, de la misma norma octava, en el caso de los costes de créditos «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente del coste efectivo anual...».

En consonancia con lo anterior, entendemos que las comisiones por descubierto en cuenta corriente —de

consumidores— han de ser consideradas en el momento del cálculo de la TAE, y esta, así calculada, no puede exceder de la cuantía que represente 2,5 veces el importe del interés legal del dinero. Cualquier actuación de una entidad contraria a lo expuesto supondría separarse de lo pretendido por la norma y, con ello, de las buenas prácticas bancarias.

Cancelación anticipada de imposiciones a plazo con varios titulares

El Servicio de Reclamaciones ha venido recomendando —de acuerdo con el principio de transparencia que debe presidir las operaciones de las entidades con su clientela— que en los supuestos de cancelación anticipada de imposiciones a plazo fijo, abiertas a nombre de más de un titular, aunque con facultad de disposición solidaria, la concurrencia, en el acto, del consentimiento de las mismas personas que lo prestaron inicialmente para su constitución. Sin embargo, el Tribunal Supremo entiende que este régimen de disposición indistinta (o de solidaridad activa entre los depositantes frente a la entidad depositaria) supone que cada titular solidario se autoriza mutuamente para que cualquiera de ellos, mediante su firma, pueda ejercitar por sí solo, frente a la entidad, la totalidad de los derechos dimanantes de la cuenta, al considerar que el carácter solidario de una imposición faculta a cualquiera de los cotitulares a cancelar, incluso anticipadamente, la imposición constituida.

Por ello, el Servicio, en beneficio de todas las partes intervinientes y de la transparencia en sus relaciones, y desde la mera perspectiva de las buenas prácticas bancarias, sigue manteniendo aquella recomendación. No obstante, en tanto no cambie la línea jurisprudencial, no puede calificarse de mala práctica bancaria el permitir una disposición de fondos en las condiciones expuestas, toda vez que ello supone, únicamente, el ejercicio por uno de los depositantes de las facultades que recíprocamente se atribuyeron al acordar el régimen de disponibilidad. Ello no obstante, también hemos de indicar que esta conclusión se alcanza exclusivamente en lo que se refiere a este régimen de disponibilidad, sin que de ella quepa extraer ninguna otra sobre la verdadera propiedad de los fondos, cuestión esta que no corresponde resolver al Servicio, sino a los tribunales de justicia.

CUESTIONES VARIAS

Publicidad de las tarifas de comisiones

Es suficientemente conocido el contenido de las normas que regulan la publicidad de las tarifas de comisiones que deben realizar las entidades.

El apartado sexto de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que:

«Las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones a que se refieren los números cuarto y quinto anteriores se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela, correspondiendo comprobar estos extremos al Banco de España cuando le sean remitidas antes de su aplicación. Dichas reglas y tarifas tendrán carácter público. Quien solicite su consulta tendrá derecho a efectuarla en cualquier oficina de la entidad de crédito en cuestión, así como en el Banco de España. Sin perjuicio de ello, el Ministerio de Economía y Hacienda y el Banco de España darán la publicidad adicional que estimen pertinente al contenido de dichos documentos.»

Por su parte, la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, en su norma quinta, dice que:

«Las entidades dispondrán, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado, de forma que atraiga la atención del público, y su contenido resulte fácilmente legible.

En el tablón se recogerá toda aquella información que las entidades deban poner en conocimiento de sus clientes, y en particular la siguiente:

...

b) La existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que se invite a su consulta.

...»

La norma sexta, apartado quinto, de la misma Circular establece que «en los casos previstos en el apartado 1 anterior —entre los que se encuentra la solitud del cliente— se entregará un ejemplar de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles y las normas sobre fechas de valoración que sean de aplicación a la operación concertada. Para ello bastará entregar la hoja u hojas del folleto en que figuren todos los conceptos de aplicación a esa operación, o los folletos parciales mencionados en el apartado 5 de la norma tercera, cuando existan».

Por tanto, las entidades tan solo deben informar en su tablón de anuncios de la existencia de un folleto de tarifas y normas de valoración, que deberá ser puesto a disposición del cliente cuando este lo solicite, pero no están obligadas a colocar en dicho tablón el folleto en cuestión. Asimismo, las entidades están obligadas a facilitar a su cliente, siempre que este lo solicite, un ejem-

plar de las tarifas de comisiones aplicables a la operación con él concertada.

En ocasiones, las entidades recogen las tarifas de comisiones no en un folleto previamente impreso, sino informatizadas en *diskettes*, dada su extensión, ofreciendo a la clientela la posibilidad de consultar las mismas a imprimir aquellos apartados que sean de su interés.

En relación con esta práctica, el Servicio opina que el fin que persiguen tanto la Orden Ministerial como la Circular es que los clientes de las entidades de crédito dispongan de una información suficientemente detallada sobre las comisiones que la mismas perciben por cada servicio prestado, considerándose que si aquella se obtiene, bien a través de un folleto propiamente dicho, o bien a través de una consulta informática, con su posterior impresión, carece de importancia, siempre y cuando se haya informado debidamente al cliente.

B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

OPERACIONES ACTIVAS

- En una ocasión, un cliente de la Caja Insular de Ahorros de Canarias solicitó a esta entidad un préstamo con garantía hipotecaria para adquirir cierto inmueble, el cual estaba gravado, a su vez, con una hipoteca anterior constituida en garantía de un préstamo concedido por otra entidad. Para formalizar la nueva operación, la caja requería la cancelación de la carga preexistente, para lo cual encargó a una gestoría de su confianza la tramitación de todas las escrituras formalizadas (cancelación de hipoteca, compraventa y constitución de la nueva garantía) ante los correspondientes registros y organismos públicos.

El cliente conocía esta operativa, puesto que en la provisión de fondos que se le solicitó se incluyeron ciertas cantidades para afrontar los gastos devengados por la cancelación de la primitiva hipoteca, pero estimaba que no debían ser a su cargo. Conocedora de esta discrepancia de su cliente, la caja tomó la iniciativa de contactar con la parte vendedora y prestataria de la primera operación, de quien obtuvo su conformidad para repercutirle los gastos devengados por ese concepto.

Las gestiones realizadas por la caja en interés de su cliente supusieron que este no tuviera que asumir unos gastos con los que no contaba y que, al parecer, tampoco le correspondían.

- En otra ocasión, surgió la discrepancia entre Caja de Madrid y un cliente suyo, acerca de si este último había entregado o no tiempo atrás la primera copia de

ciertas escrituras, con el fin de tramitar un préstamo con garantía hipotecaria. La caja afirmaba que no habían quedado en su poder, pero ante la hipótesis sostenida por su cliente de que habían sufrido extravío dentro de sus instalaciones, adoptó la decisión de requerir, de los respectivos notarios intervinientes, copias autorizadas de las mismas, sin coste para el interesado. Esta decisión, lógicamente, fue valorada positivamente por el Servicio de Reclamaciones.

OPERACIONES PASIVAS

- En esta ocasión, un cliente de Caja Postal instó la cancelación de una cuenta en la que era cotitular con un tercero. La entidad no aceptó esta orden, porque sostenía que era precisa la conformidad de ambos titulares. Esta decisión de Caja Postal fue valorada positivamente por el Servicio, toda vez que respetaba el interés de ambos cotitulares, así como el mecanismo contractual de la cuenta corriente, que requiere la intervención de todos los afectados para modificar o extinguir los derechos y obligaciones que en su día nacieron con el acuerdo de todos.

CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS

- Abbey National Bank devolvió por error un cheque librado por un cliente suyo, el cual había sido presentado por otra entidad de crédito. Advertido este error, contactó con la entidad presentadora a fin de evitar que se devengasen cualesquiera gastos para las partes, dadas las circunstancias en que se había producido la devolución.

Pese a sus intentos, no obtuvo el resultado pretendido y la entidad presentadora percibió del beneficiario del cheque una cuantía significativa en concepto de comisión por devolución. Nuevamente contactó con la entidad presentadora tratando de que reconsiderara su posición, intentando hacerle ver que la devolución procedía de un simple error que ya había quedado solventado. Ante el infructuoso resultado de sus gestiones, decidió asumir a su cargo todos los gastos repercutidos, entendiendo que en ningún caso debían ser los clientes quienes sufrieran las consecuencias de su error. Esta acertada decisión fue valorada positivamente por el Servicio y fue estimada claramente ajustada a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

- En dos ocasiones, la actuación de la Caja de Ahorros del Mediterráneo ha obtenido la resolución satisfactoria de sendas incidencias que sus clientes tuvieron con las entidades emisoras de ciertos recibos domiciliados en sus cuentas.

En un caso, a partir de un determinado momento, un organismo público dejó de presentar a la cuenta del interesado los recibos correspondientes a la tasa de recogida de basuras, exigiéndolos tiempo después con recargos e intereses. La caja entendió que el cliente no era responsable de la incidencia y las gestiones que realizó ante el organismo público concluyeron con la anulación de esos gastos.

En el otro caso, se produjo la devolución del recibo girado por la compañía telefónica, sin que esta devolución fuera imputable al cliente, también en opinión de la caja, la cual achacaba la incidencia a la compañía emisora, y viceversa. Para que el reclamante no sufriera las consecuencias de la incidencia, asumió los gastos de reestablecimiento del servicio y de instalación de un nuevo número de teléfono.

- De modo análogo a los dos casos anteriores, actuó la Caja General de Ahorros de Granada ante una incidencia acaecida con una letra de cambio librada contra su cliente. La cambial contenía datos de domiciliación incorrectos, de modo que nunca llegó a ser presentada contra la cuenta del reclamante. Independientemente del motivo que originó la incidencia, la caja decidió asumir los gastos originados por la devolución, que ha-

bían sido percibidos por la entidad tenedora del efecto. De este modo, decidió acertadamente dejar indemne a su cliente de una incidencia que no le era imputable.

TARJETAS DE CRÉDITO

- Ante las disposiciones fraudulentas realizadas con la tarjeta de un cliente de Caja de Madrid, de cuya sustracción la entidad únicamente tuvo conocimiento después de haber sido efectuadas todas ellas, la caja aplicó el límite de responsabilidad de 150 ecus establecido en el Código de Buena Conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago, pese a que el contrato de tarjeta no incluía dicha limitación de responsabilidad. Esta actuación de Caja de Madrid mereció la positiva valoración del Servicio y se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias; máxime si se tomaban en consideración las especiales circunstancias concurrentes, puesto que la titular de la tarjeta la había entregado a su hermano y este la había dejado en un vehículo, de donde al parecer fue sustraída. Cajamadrid no opuso ninguna de las excepciones previstas en el Código de Buena Conducta que vedan la aplicación de la limitación de responsabilidad, favoreciendo así claramente el interés de su cliente.

CAPÍTULO V

ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS

ALLANAMIENTOS

Total: 266 casos

De 1995: 65

De 1996: 201

En total, los expedientes archivados durante 1996 por allanamiento de las entidades reclamadas han ascendido a los 266 citados. Sin embargo, si sumamos el número de casos incluidos en la relación que viene a continuación, figuran 288. Esta diferencia de 22 supuestos se produce como consecuencia de que una serie de expedientes figura en dos o más grupos o subgrupos, porque este era el número de asuntos de diferente naturaleza que los reclamantes habían suscitado en cada uno de ellos.

I.—OPERACIONES ACTIVAS

• Intereses

- Cálculo incorrecto de intereses de préstamos (8 casos)
- Cálculo incorrecto de intereses de póliza de crédito (1 caso)
- Revisiones de tipos de interés realizadas incorrectamente (8 casos)
- Cobro indebido de intereses de demora (4 casos)
- Intereses de demora devengados por retraso en renovación de póliza de crédito (2 casos)
- Intereses anteriores a disposición del efectivo prestado (1 caso)

• Comisiones y gastos

- Repercusión de gastos de ejecución extrajudicial de préstamo satisfecho con anterioridad (1 caso)
- Cobro indebido de gastos de gestoría (1 caso)

- Comisión por cancelación anticipada de préstamos (4 casos)
- Comisión por tramitación de cancelación de hipoteca (2 casos)
- Cobro indebido de otros gastos de cancelación de hipoteca (3 casos)
- Cobro indebido de costas judiciales (1 caso)
- Cobro de comisión injustificada en recibos de préstamo (1 caso)
- Gastos de tasación de vivienda por préstamo no formalizado (3 casos)
- Cobro de comisión por demora en pagos de cuotas de préstamo (1 caso)

• Discrepancia sobre apuntes en cuenta

Incumplimiento de órdenes del cliente

- Falta de aplicación de depósito a cancelación de préstamo, según instrucciones del cliente (1 caso)

• Valoración

- Cobro de intereses en préstamo por aplicación de fecha-valor de cheque entregado para su cancelación (1 caso)
- Aplicación incorrecta de fecha-valor a disposición de préstamo, que genera intereses indebidos (1 caso)

• Información y documentación

- Falta de comunicación de la variación de tipo de interés (4 casos)
- Falta de información sobre cancelación de hipoteca (1 caso)

- Falta de entrega de documentos contractuales (3 casos)
- Falta de información sobre gastos de un préstamo (1 caso)

• Falta de diligencia

Errores

- Reclamación de deudas antiguas (3 casos)
- Incidencia en la domiciliación de recibos de préstamos imputables a la entidad, que genera intereses de demora (3 casos)
- Ingreso no imputado a cancelación de préstamo, generando más intereses de los procedentes (1 caso)
- Demora en formalizar escritura de cancelación de hipoteca (1 caso)
- Demora en cancelar préstamo (3 casos)

• Otras cuestiones

Condiciones contractuales

- Negativa a admitir determinado seguro de accidentes anexo a un préstamo hipotecario (1 caso)
- Incumplimiento de ciertas condiciones convenidas previamente a la formalización de un préstamo (1 caso)
- Porcentaje de financiación con préstamo hipotecario inferior al correspondiente a la vivienda a precio tasado —VPT— (1 caso)
- Cobro de seguro de daños vinculado a préstamo, a pesar de tener otro anterior con distinta compañía (1 caso)
- Préstamos referenciados a tipos de interés preferenciales (2 casos)

Préstamos subvencionados

- No tramitación de préstamo subvencionado por error (2 casos) o por falta de cupo (1 caso)
- Retraso en tramitar la subsidiación de intereses (3 casos)

Subrogaciones hipotecarias por cambio de entidad acreedora

- Cobro de intereses por ambas entidades (9 casos)
- Cobro de gastos de emisión de una oferta vinculante no aceptada (1 caso)

Subrogaciones hipotecarias por cambio de deudor

- Cobro de intereses del período de carencia al subrogado (1 caso)
- Cobro indebido de cuota de amortización a la comunidad de bienes, cuando correspondía a los comuneros subrogados en el préstamo (1 caso)

Novaciones modificativas de préstamos hipotecarios

- Incumplimiento de compromiso de renegociación del tipo de interés (3 casos)
- Discrepancia con aplicación de la bonificación pactada (2 casos)

Incidencias registrales

- Solicitud de cancelación de anotación marginal de certificación de cargas, dimanante de procedimiento judicial por impago de préstamo, en el que desistió la entidad (1 caso)

II.—OPERACIONES PASIVAS

• Intereses

- Discrepancia con intereses liquidados en imposiciones a plazo, cuentas de ahorro, corrientes y vivienda (3 casos)
- Modificación unilateral del tipo de interés en imposiciones a plazo, cuentas de ahorro y vivienda (2 casos)
- Falta de abono de intereses en una imposición cancelada anticipadamente (1 caso)
- Falta de abono de intereses desde el vencimiento de una imposición hasta su efectivo abono en cuenta (1 caso)

• Comisiones y gastos

- Comisión por cancelación anticipada de imposiciones a plazo y cuentas de ahorro (3 casos)
- Comisiones de mantenimiento y administración de cuenta corriente y de ahorro (6 casos)

- Comisiones de mantenimiento y administración en cuentas canceladas (2 casos)
- Comisión de mantenimiento en cuenta inactiva (1 caso)
- Comisión de mantenimiento de cuenta vinculada a préstamo (2 casos)
- Comisión por descubierto en cuenta corriente (16 casos)
- Comisión por ingreso en efectivo (2 casos)
- Comisión por emisión de certificaciones relativas a cuenta corriente (2 casos)

• Valoración

- Retrocesión de abono indebido con fecha valor errónea (1 caso)
- Discrepancia con valoración de cargos y abonos en cuenta corriente (1 caso)
- Discrepancia con valoración de cargos y abonos en cuenta corriente, que generan descubiertos y sus correspondientes liquidaciones de comisiones e intereses (3 casos)
- No coincidencia entre fechas valor de cartilla y de extractos (1 caso)

• Información y documentación

- No entrega de contrato de cuenta corriente (1 caso)
- Solicitud de extractos de cuentas no atendida (1 caso)
- Solicitud de justificantes de operaciones concretas (3 casos)
- Información relativa a saldos de cuentas solicitada por los herederos (4 casos)
- Solicitud de epígrafes de tarifas que afecten a cuenta corriente (1 caso)

• Falta de diligencia

Errores

- Ingreso en libreta de ahorro contabilizado como adeudo (1 caso)

- Reclamación de cantidad basada en la discrepancia sobre el efectivo dispensado realmente, con ocasión de un reintegro (1 caso)
- Falta de contabilización de un ingreso en libreta de ahorro (1 caso)
- Ingreso destinado a un plan de pensiones, abonado en cuenta con demora (1 caso)
- Información fiscal errónea suministrada a la Administración Tributaria, imputa al reclamante los rendimientos de un tercero (1 caso)

• Discrepancias sobre apuntes en cuenta

Compensaciones

- Compensación en la cuenta de un cliente del saldo deudor que presentaba otra, en la que figuraba únicamente como autorizado o que no existía identidad plena de titulares entre ambas posiciones (3 casos)
- Compensación en la cuenta del cliente de deuda, que él o el cotitular habían avalado (3 casos)
- Compensación de deuda antigua, con cuya existencia se discrepaba (1 caso)
- Retrocesión de pensiones abonadas, compensando el saldo deudor generado en otra cuenta del cliente (1 caso)

Actuación unilateral de la entidad

- Reclamación de cantidad derivada de movimientos no contabilizados, mucho tiempo después a la cancelación de la cuenta (1 caso)
- Embargo de un depósito a plazo, antes de su vencimiento (1 caso)
- Embargo materializado en la cuenta del cliente, que correspondía a persona distinta del titular (2 casos)
- Bloqueo indebido del importe procedente de una subvención agrícola (1 caso)
- Adeudo en cuenta de nueva liquidación de intereses, retrocediendo la previamente cargada (1 caso)
- Cargo en descubierto de una suscripción de valores, no ordenada por el titular de la cuenta (1 caso)
- Retrocesión de abono indebido, generando un descubierto (1 caso)

- Adeudo en cuenta de ahorro que no corresponde al titular (1 caso)
- Falta de abono del importe de una compra con tarjeta realizada en el establecimiento del cliente mediante datáfono (1 caso)

Incumplimiento de órdenes del cliente

- Orden de cancelación de cuenta no atendida (3 casos)
- Orden de cancelación anticipada de imposición a plazo no atendida (1 caso)

• **Otras cuestiones**

Condiciones contractuales

- Disposición de cuenta por terceros, en perjuicio del heredero del cliente (1 caso)
- Falta de entrega de regalo promocional vinculado a las condiciones de la cuenta (2 casos)
- Cancelación de imposición a plazo por persona no legitimada (1 caso)

III.—TRANSFERENCIAS

• **Comisiones**

- Comisiones cobradas por la entidad receptora de la transferencia (1 caso)

• **Falta de diligencia**

- Realización de transferencia sin orden del titular (1 caso)
- Ejecución duplicada de transferencia (1 caso)
- Error en el importe abonado mediante transferencia (1 caso)
- Abono de transferencia en cuenta distinta a la señalada en la orden (1 caso)
- Retraso en ejecución o abono de transferencia (2 casos)
- Falta de ejecución de una orden de transferencia ya avisada al receptor (2 casos)

• **Valoración**

- Valoración incorrecta de abono de transferencia (4 casos)

• **Discrepancias sobre apuntes en cuenta**

Incumplimiento de órdenes del cliente

- No ejecución de orden de transferencia a cuenta en la propia entidad (1 caso)
- Falta de ejecución de orden de transferencia periódica (1 caso)

IV.—CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS

• **Comisiones y gastos**

- Cobro de comisiones y/o gastos indebidos por devolución de efectos (4 casos)
- Cobro indebido de comisión por ingreso de cheque (2 casos)
- Cobro de comisión por emisión de cheque en moneda extranjera (1 caso)

• **Valoración**

- Valoración incorrecta de cargo en cuenta de cheque (1 caso)

• **Falta de diligencia**

Errores

- Devolución indebida de efectos o recibos domiciliados (13 casos)
- Falta de entrega del original de una letra de cambio devuelta (1 caso)
- Extravío de efectos adeudados en cuenta (1 caso)
- Pago de cheque firmado por un solo titular de cuenta mancomunada (1 caso)

- **Falsificación y manipulación**

- Cargo en cuenta de cheque falsificado (1 caso)
- Cargo en cuenta de cheque manipulado (1 caso)

- **Discrepancias apuntes en cuenta**

Actuación unilateral de la entidad

- Cargo en cuenta de efectos o recibos no domiciliados (6 casos)
- Retraso en el abono de cheques (1 caso)
- Cargo en cuenta de efectos o recibos con orden expresa en contrario (2 casos)

V.—DEUDA DEL ESTADO

- **Intereses**

- Discrepancia con los intereses pagados (2 casos)

- **Valoración**

- Discrepancia con los intereses por descubierto generados por error en la valoración (1 caso)

- **Comisión**

- Comisión por enajenación de unas letras del Tesoro (1 caso)

VI.—TARJETAS DE CRÉDITO

- **Comisiones y gastos**

- Cobro de cuotas anuales por utilización de tarjeta (6 casos)

- **Falta de diligencia**

- Adeudo por operaciones no realizadas por su titular (6 casos)

- Retraso en la reclamación de un ingreso duplicado realizado con tarjeta (1 caso)

- Extracciones en las que el cajero no facilitó los fondos solicitados (2 casos)

- Adeudo de operación en moneda distinta de la realizada (1 caso)

- **Actuación unilateral**

- Emisión de tarjeta no solicitada (2 casos)

- **Condiciones contractuales**

- Cambio de domicilio y condiciones de pago de tarjeta (1 caso)

- **Otras cuestiones**

Robo, sustracción y uso fraudulento

- Utilización fraudulenta de tarjeta robada (17 casos)

VII.—OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

- **Otras cuestiones**

- Discrepancias sobre tipos de cambio aplicados a diversas operaciones (2 casos)

- Retención en cuenta de tarjeta de un importe incorrecto, procedente de una deuda en moneda extranjera (1 caso)

VIII.—CUESTIONES VARIAS

- Solicitud de baja de registros de impagados, por pago de deuda (2 casos)

- Comunicación errónea de datos a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (1 caso)

- Discrepancia con comisión por aval (2 casos)

- Falta de información en relación con un aval emitido en garantía de préstamo mercantil (1 caso)

- Falta de diligencia en la tramitación de una declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas —IRPF— (1 caso)
- Falta de diligencia en la tramitación de un plan de pensiones (2 casos)
- Errores en la venta de acciones (1 caso)
- Comisiones deducidas del importe nominal de un crédito documentario (1 caso)
- Recepción de depósitos por empleados de la entidad, sin conocimiento de esta y sin quedar constancia en su contabilidad (1 caso)
- Cobro de comisión de mantenimiento de datáfono (1 caso)

DESISTIMIENTOS

Total: 44 casos

De 1995: 1

De 1996: 43

Sucede aquí lo mismo que hemos expuesto para los allanamientos, puesto que se han producido 44 casos durante 1996, pero relacionamos 52, como consecuencia de que algunos expedientes están incluidos en dos o más grupos o subgrupos.

• Operaciones activas

- Comisiones y gastos (8 casos)
- Condiciones contractuales (2 casos)
- Incumplimiento de órdenes de clientes (2 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (3 casos)
- Falta de diligencia: errores (3 casos)
- Información y documentación (1 caso)
- Intereses (6 casos)
- Ley 2/1994 de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (1 caso)
- Préstamos subvencionados (1 caso)
- Subrogaciones (1 caso)

• Operaciones pasivas

- Discrepancias sobre apuntes en cuenta (3 casos)
- Comisiones y gastos (1 caso)
- Falta de diligencia: errores (1 caso)
- Información y documentación (1 caso)
- Condiciones contractuales (1 caso)

• Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros

- Falta de diligencia: falsificación y manipulación (3 casos)
- Falta de diligencia: errores (1 caso)
- Discrepancias sobre apuntes en cuenta: incumplimiento de órdenes de clientes (1 caso)
- Discrepancias sobre apuntes en cuenta: actuación unilateral de la entidad (2 casos)
- Comisiones y gastos (1 caso)

• Deuda del Estado

- Reclamaciones varias (1 caso)

• Tarjetas de crédito

- Discrepancias sobre apuntes en cuentas: actuación unilateral de la entidad (1 caso)
- Robo, sustracción y uso fraudulento (2 casos)
- Falta de diligencia: errores (2 casos)
- Condiciones contractuales (1 caso)
- Discrepancias sobre apuntes en cuentas: compensación (1 caso)

• Cuestiones varias

- Créditos documentarios (1 caso)

ANEXO

**TIPOS DE INTERÉS Y COMISIONES, NORMAS DE ACTUACIÓN, INFORMACIÓN A CLIENTES
Y PUBLICIDAD DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO**
Orden de 12 de diciembre de 1989 (BOE del 19) (1)

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes de aquellas, establezca un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unas y otros, exija la comunicación a las autoridades administrativas de las condiciones básicas de las operaciones y regule determinados aspectos de su publicidad.

Conviene, por ello, hacer extensivas al conjunto de las Entidades de crédito las normas que, en materia de tipos de interés, comisiones, normas de actuación e información a clientes, estableció ya para las Entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, así como refundir su contenido con el de la Orden de 16 de junio de 1988 y complementarlas con algunas disposiciones que la experiencia adquirida aconseja.

Aunque la Orden presta atención a las operaciones clásicas de las Entidades de crédito, tales como préstamos o depósitos bancarios, su ámbito de aplicación es más general, extendiéndose también a otras operaciones (por ejemplo, cesiones de activos financieros, operaciones en divisas, etc.), en las que una mejor información a la clientela sentará las bases de una mayor competencia entre Entidades.

En materia de publicidad, y atendiendo también a las previsiones de la reciente Ley 34/1988, de 11 de no-

viembre, General de Publicidad, se procede a una liberalización, con carácter general, de la realizada por las Entidades de crédito, si bien aquella que contenga referencia al coste o rentabilidad de las operaciones continuará sujeta a autorización previa del Banco de España, ya que las expectativas que puede generar en el público aconsejan hacerla objeto de un particular control.

En su virtud, este Ministerio, de acuerdo con el Consejo de Estado, ha tenido a bien disponer lo siguiente:

CAPÍTULO I

**TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES
Y OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN**

Primero.—Los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las Entidades de crédito serán los que libremente se pacten, cualquiera que sean la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten, sin más excepciones que las que para las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito se establecen en el número segundo de esta Orden.

A efectos de la presente Orden se considerarán Entidades de depósito las que así se denominan en el número 1 del artículo 6 de la Ley 13/1985, de 25 de mayo.

Segundo.—Las percepciones por tipo de interés y comisiones de las inversiones computables en el coeficiente de inversión establecido por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, así como las operaciones de crédito a la exportación efectuadas por el Banco Exterior de España con fondos oficiales suministrados con ese fin, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, por el que se regula el coeficiente de inversión obligatorio de las Entidades de depósito; del mismo modo, los créditos excepcionales a que se refie-

(1) Véanse Ley 26/1984, de 19 de julio, de defensa de los consumidores y usuarios; Ley 26/1988, de 29 de julio, artículo 48; Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994 y Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, modificada por las Circulares del Banco de España 22/1992, de 18 de diciembre; 13/1993, de 21 de diciembre; 5/1994, de 22 de julio, y Directivas 87/13/CEE, de 22 de diciembre, y 93/13/CEE, de 5 de abril.

- * TRANSPARENCIA DE OPERACIONES.
- * TIPOS DE INTERÉS Y COMISIONES.
- * INFORMACIÓN A LA CLIENTELA.
- * PUBLICIDAD.

re el artículo 37 de la Ley 13/1971, de 19 de junio, sobre Organización y Régimen del Crédito Oficial, se someterán a las normas específicas que regulen su concesión (2).

Las percepciones por operaciones crediticias con subvención de tipos de interés o por créditos de política económica en los que el tipo de interés se fije por las autoridades económicas se regularán por sus normas específicas.

Tercero.—1. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán los tipos de interés preferenciales que apliquen en cada momento para la contratación de sus operaciones crediticias.

2. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán unos tipos de interés para descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, que serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente tipos inferiores.

3. Los tipos de interés a que se refieren los puntos 1 y 2 anteriores se expresarán, cualquiera que sean su tipo nominal y forma de liquidación, en términos de coste efectivo equivalente de una operación con intereses anuales topagables.

Esa misma forma de expresión de los tipos de interés deberá utilizarse asimismo en la publicidad que realicen las Entidades de crédito, siempre que dicha publicidad haga referencia, implícita o explícita, al coste o rentabilidad para el cliente.

Cuarto.—Las Entidades de crédito determinarán las fechas de valoración de los cargos y abonos de sus cuentas activas y pasivas, dentro de los límites que pueda establecer el Banco de España.

Las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas reglas sobre fechas de valoración, en las que se fijarán, en función de las circunstancias objetivas que cada Entidad estime relevantes, los desfases máximos posibles en los asientos a favor de la clientela, así como los desfases mínimos en los asientos en contra de ella.

Quinto.—Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las Entidades de crédito serán las que estas fijen libremente.

No obstante, las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con

indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad, con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas. Tales tarifas podrán excluir las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y, en los supuestos que el Banco de España determine, de aquellos otros en los que intervenga apreciablemente el riesgo.

En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

Sexto.—Las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones a que se refieren los números cuarto y quinto anteriores se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela, correspondiendo comprobar estos extremos al Banco de España cuando le sean remitidas antes de su aplicación. Dichas reglas y tarifas tendrán carácter público. Quien solicite su consulta tendrá derecho a efectuarla en cualquier oficina de la Entidad de crédito en cuestión, así como en el Banco de España. Sin perjuicio de ello, el Ministerio de Economía y Hacienda y el Banco de España darán la publicidad adicional que estimen pertinente al contenido de dichos documentos.

Séptimo.—1. Cuando lo solicite el cliente, las Entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice su operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la Entidad.

2. Dicha entrega será obligatoria, medie o no petición del cliente, en los siguientes casos:

a) Apertura de cuenta corriente a la vista o cuenta de ahorro.

b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a diez millones de pesetas:

— Operaciones de préstamo y crédito.

— Compraventa de activos financieros con pacto de retrocesión.

— Operaciones de depósito a plazo o captación de fondos mediante pagarés o instrumentos similares.

c) Operaciones de arrendamiento financiero.

d) Cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.

e) Las demás que establezca el Banco de España.

(2) Téngase en cuenta que el Real Decreto 321/1987 puede entenderse derogado tácitamente por el Real Decreto 37/1989, de 13 de enero.

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

3. Los mismos criterios se aplicarán a la entrega de un ejemplar de las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos repercutibles, siempre que unas y otras sean de aplicación a la operación concertada.

4. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.

c) Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles, a estos efectos, las remisiones genéricas a las tarifas a que se refiere el número quinto de esta Orden.

d) Los derechos que contractualmente correspondan a la Entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado, que no podrá tomar como referencia los de la propia Entidad u otras de su grupo, o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones podrá sustituirse por la publicación, con anterioridad a su aplicación y en un diario de general difusión, de la modificación del tipo de interés que sirva de referencia, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario a utilizar.

e) Los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.

f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada Entidad de crédito.

Adicionalmente, en los casos en que sea obligatoria la entrega del documento contractual, o cuando así lo solicite el cliente, las Entidades de crédito harán constar en el mismo, separadamente y a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, la equivalencia entre la suma de intereses, comisiones y gastos repercutibles, con exclusión de los impuestos y gastos suplidos a cargo del cliente, y un tipo de interés efectivo anual postpagable. La fórmula utilizada para obtener la citada equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se hubiera publicado la circular del Banco de España en que se contenga.

Octavo.—1. Las Entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

En los casos en que, en virtud de lo dispuesto en el número séptimo de esta Orden, sea preceptiva la entrega al cliente de documento contractual, el documento explicativo de la liquidación de intereses expresará su coste o producto neto efectivo en términos de una operación de similar naturaleza con interés anual postpagable. Dicho cálculo deberá realizarse con arreglo a la misma fórmula utilizada para el cálculo análogo previsto en el último párrafo del número anterior.

2. En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de la tabla de todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como de los demás datos previstos en el punto anterior. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

CAPÍTULO II

SERVICIO DE RECLAMACIONES

Noveno.—El Banco de España mantendrá un Servicio de Reclamaciones encargado de recibir y tramitar las que, relativas a operaciones concretas que les afecten,

ten, pudieran formular los clientes de las Entidades de crédito sobre actuaciones de estas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios (3).

Dicho Servicio se regirá por las siguientes normas:

a) El Servicio de Reclamaciones abrirá un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Quines hubieran formulado una reclamación tendrán acceso al correspondiente expediente.

b) Las reclamaciones se presentarán por escrito. El Servicio de Reclamaciones podrá denegar la admisión de aquellas en las que se aprecie identificación insuficiente del denunciante, del denunciado o de los hechos objeto de la reclamación o no se haya realizado previamente reclamación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la Entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. Asimismo, rechazará las que versen sobre la misma materia y entre las mismas partes que ya hayan sido objeto de informe por el Servicio o que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia mientras el mismo dure.

Admitida la reclamación a trámite, será notificada a la Entidad afectada para que pueda hacer alegaciones. Cuando la reclamación se refiera a operaciones relativas a activos financieros emitidos por un tercero, también se pondrá en conocimiento de este.

c) El expediente concluirá con informe motivado del Servicio, que se comunicará a quien hubiese formulado la reclamación y a la Entidad de crédito afectada. Cuando resulte procedente, se remitirá el citado informe, junto con copia del expediente, al órgano que, a la vista de las conclusiones del informe, resulte competente.

d) En caso de allanamiento o desistimiento de las partes, no se emitirá el informe a que se refiere el apartado anterior, pero si el Servicio detectara en una Entidad la existencia de infracciones o prácticas indebidas, reiteradas o generalizadas, podrá formular a esta las indicaciones pertinentes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan.

Anualmente se publicará una memoria del Servicio de Reclamaciones, que deberá incluir el resumen estadístico de los expedientes tramitados; una descripción de las reclamaciones cuyos expedientes hayan concluido con informe favorable al reclamante, con expresión de los criterios que justifican las resoluciones, las Entidades afectadas, y las infracciones o prácticas indebidas; un resumen de los criterios aplicados en las resolucio-

nes favorables a las Entidades, cuando presenten interés general para el público; y un resumen de las reclamaciones en que, por haberse producido allanamiento o desistimiento, no se haya emitido informe.

CAPÍTULO III

PUBLICIDAD (4)

Décimo.—De acuerdo con lo previsto en el artículo 48.2 d) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las Entidades de crédito, la publicidad que, por cualquier medio, realicen las Entidades de crédito de operaciones, servicios o productos financieros en que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público estará sometida al régimen de previa autorización.

La restante publicidad que realicen las Entidades de crédito no estará sujeta a dicho control administrativo.

Undécimo.—1. Corresponderá al Banco de España otorgar la autorización a que hace referencia el número anterior.

La autorización se otorgará previa comprobación de que la publicidad se ajusta a las normas aplicables sobre cálculo del coste o rendimiento para el público y recoge con claridad, precisión y respeto de la competencia las características de la oferta financiera. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

2. Las solicitudes se presentarán en el Registro General del Banco de España. A la publicidad autorizada se le asignará un número de orden.

3. El Banco de España resolverá sobre dicha autorización en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada si transcurrido ese plazo no se hubiera producido la comunicación al interesado. El requerimiento de cualquier modificación o información adicional que se considere oportuna interrumpirá dicho plazo, reanudándose su cómputo una vez subsanados los defectos o aportada la información.

4. La autorización otorgada no implicará recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados. A estos efectos, las Entidades no harán referencia a dicha autorización en una forma tal que pueda inducir a error.

5. El Banco de España podrá requerir de las Entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella pu-

(3) Véase Orden de 19 de mayo de 1987, artículo 20.

(4) Véase Directiva 84/450/CEE, de 10 de septiembre.

blicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre.

Duodécimo.—1. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

2. La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre la que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que aquel pueda exigir a la Entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

Decimotercero.—1. Cuando la publicidad de una Entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra Entidad distinta de aquella, deberá contener mención expresa de la Entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestados por Entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha Entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia Entidad de crédito velará por que la oferta de la operación o servicio a realizar por Entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquella, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de esta.

2. Cualquier clase de publicidad realizada por una Empresa que no sea Entidad de crédito pero que oferte, directa o indirectamente, los servicios u operaciones de una Entidad de financiación o de cualquier otra Entidad de crédito, deberá indicar con claridad la Entidad de crédito cuyos servicios se ofrezcan, debiendo tramitarse por esta, cuando proceda de acuerdo con el número décimo, la autorización prevista en esta Orden.

Decimocuarto.—Lo establecido en esta Orden se entenderá sin perjuicio de las normas que puedan dictarse para la publicidad de actividades contempladas en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y de las competencias que en tal materia atribuye dicha Ley a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden y, en particular, para:

a) Determinar la forma en que se publicarán los tipos de interés mencionados en el número tercero.

b) Definir el concepto de tipo de interés preferencial mencionado en el punto 1 del número tercero.

c) Establecer, atendiendo a circunstancias objetivas, los desfases máximos admisibles entre fechas de realización y valoración de las distintas operaciones a que se refiere el número cuarto, velando por eliminar las prácticas que, sin causa justificada, perjudiquen a la clientela.

d) Examinar las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos a que se refieren los números cuarto y quinto, y requerir su modificación cuando no cumplan los criterios establecidos en el número sexto.

e) Disponer en qué casos adicionales a los señalados expresamente en el número séptimo será obligatoria la entrega al cliente de un ejemplar del contrato.

f) Establecer las condiciones de domiciliación de los efectos de comercio y las condiciones de admisibilidad, a efectos de su liquidación a través de la Entidad de crédito, de los documentos de giro o crédito distintos de los cheques y las letras de cambio.

g) Desarrollar las técnicas para el cálculo de los tipos de interés efectivos mencionados en el número tercero, en el punto 2 del número séptimo y en el número octavo de esta Orden, así como regular los modelos de documentos de liquidación de intereses a que se refiere este último número, atendiendo en todos los casos a las características específicas de cada clase de operación.

h) Determinar los servicios financieros que puedan quedar excluidos de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles.

i) Establecer, en los contratos de duración indefinida y en las operaciones al portador en las que la Entidad no conozca la identidad de los clientes, la forma en que se darán a conocer a la clientela las modificaciones de tipo de interés y comisiones indicadas en la letra d) del número séptimo.

j) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en relación con la organización y funcionamiento del Servicio

de Reclamaciones, pudiendo señalar los requisitos mínimos a cumplir por el defensor del cliente u órgano equivalente de las Entidades de crédito a efecto de lo previsto en el número noveno b) (5).

k) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en materia de publicidad.

Segunda.—La presente Orden entrará en vigor el día 1 de enero de 1990.

No obstante lo anterior, la obligación establecida por los números cuarto, quinto y sexto de la presente Orden, relativa a la publicación de las reglas sobre fechas de valoración y tarifas de comisiones y gastos, no será exigible a las Entidades de crédito distintas de las de depósito hasta el 15 de marzo de 1990; del mismo modo, hasta el 1 de julio de 1990 no estarán obligadas estas mismas Entidades a dar cumplimiento a lo dispuesto en los números séptimo y octavo, sin perjuicio de las obligaciones vigentes en el momento de entrada en vigor de esta Orden.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.—Los tipos de interés de operaciones de crédito concedidas en virtud de planes de ahorro vinculado iniciados antes de la derogación de la normativa sobre tales esquemas por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, se ajustarán a los que estuviesen vigentes al concertarse el correspondiente plan de ahorro vinculado.

Segunda.—Antes de 1 de enero de 1993, las Entidades de crédito tendrán a disposición de quienes, a la fecha de entrada en vigor de la presente Orden, sean titulares de operaciones de duración indeterminada de las previstas en el punto 2 del número séptimo de esta Or-

(5) Véase Real Decreto 84/1993, de 22 de enero, artículo 26, y la siguiente normativa autonómica:

ARAGÓN

Ley 1/1991, de 4 de enero, reguladora de las cajas de ahorros en Aragón, artículos 77 y siguientes.

VALENCIA

Ley 1/1990, de 22 de febrero, sobre cajas de ahorros, artículo 76.

Decreto 13/1991, de 21 de enero, por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, artículos 9 y siguientes.

Resolución de 25 de octubre de 1991, por la que se concede autorización al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas.

den, los correspondientes documentos contractuales, ajustados en su contenido a lo previsto en dicho número. Las Entidades deberán comunicar a los mencionados titulares su derecho a obtener dichos documentos.

Tercera.—Las reclamaciones que pudieran formular ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España los clientes de Entidades de crédito distintas de las de depósito se tramitarán únicamente cuando se deriven de hechos acaecidos con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

1. A la entrada en vigor de esta Orden quedarán derogadas cuantas normas y disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo en ella establecido y, en particular, las siguientes:

- Orden de 4 de mayo de 1949, relativa a normas sobre publicidad bancaria.
- De la Orden de 14 de febrero de 1978, sobre régimen de las Entidades de financiación, el artículo 11.
- De la Orden de 13 de octubre de 1981, los artículos 1.º al 5.º, ambos inclusive.
- De la Orden de 22 de junio de 1982, de desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario, el número séptimo.
- Orden de 31 de octubre de 1984, por la que se fija el plazo máximo del pago del precio aplazado en determinadas operaciones de ventas a plazos de vehículos automóviles.
- Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés, comisiones y normas de actuación de las Entidades de depósito.
- Orden de 16 de junio de 1988, sobre información que las Entidades de depósito deben incluir en sus contratos con clientes.

2. Las Circulares del Banco de España dictadas en desarrollo de las Órdenes de 3 de marzo de 1987 y 16 de junio de 1988 continuarán en vigor en tanto no sean dictadas en desarrollo de la presente Orden otras que las sustituyan.

CIRCULAR N.º 8/1990, DE 7 DE SEPTIEMBRE
BOE del 20 de septiembre - Entrada en vigor el 20 de septiembre de 1990

TEXTO REFUNDIDO POR LOS SERVICIOS JURÍDICOS EN EL QUE SE HAN INTRODUCIDO LAS MODIFICACIONES ESTABLECIDAS POR:

Circular 6/1991, de 13 de noviembre (BOE del 23).
Entrada en vigor el 24 de noviembre de 1991.

Circular 22/1992, de 18 de diciembre (BOE del 26).
Entrada en vigor el 1 de febrero de 1993.

Circular 13/1993, de 21 de diciembre (BOE del 31).
Entrada en vigor el 1 de abril de 1994.

Circular 5/1994, de 22 de julio (BOE del 3 de agosto).
Entrada en vigor el 3 de agosto de 1994.

Circular 3/1996, de 27 de febrero (BOE del 13 de marzo).
Entrada en vigor el 3 de abril.

ENTIDADES DE CRÉDITO

Transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito [en lo sucesivo, la Orden (1)], de conformidad con lo previsto en el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, hace extensiva al conjunto de estas entidades las normas que había establecido para las entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, a la vez que introduce algunas modificaciones en la regulación aplicable en la materia, y liberaliza la ma-

yor parte de la publicidad que realicen las entidades de crédito. Del mismo modo, extiende el ámbito de competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España a las que pudieran formular los clientes de todas las entidades de crédito sobre las actuaciones de las mismas que puedan quebrantar las referidas normas de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios.

Por ello, se hace necesario modificar las Circulares 15/1988, de 5 de diciembre, y 24/1987, de 21 de julio, que regulaban las cuestiones citadas en el párrafo anterior en relación con las entidades de depósito, extendiendo su aplicación a todas las entidades de crédito, e introduciendo las modificaciones o precisiones aconsejadas por la experiencia adquirida y por la necesaria progresión en la protección del interés de los usuarios de servicios bancarios. La comunidad de objetivos de ambas Circulares aconseja su presentación en un solo texto.

En particular, conforme a lo previsto en la Orden, en esta Circular se introduce, como principal novedad del procedimiento de tramitación de las reclamaciones, su previa formulación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la entidad de crédito, cuya general implantación se estima de gran interés.

El establecimiento de este nuevo trámite encuentra su justificación, de un lado, en la propia experiencia del Servicio de Reclamaciones, la cual ha puesto de manifiesto un elevado número de allanamientos de las entidades ante las pretensiones de los reclamantes, y de otro, en la estimable proporción de reclamaciones resueltas a satisfacción de los clientes, por los defensores del cliente que ya vienen operando en algunas entidades. En definitiva, se tiende con ello a agilizar la resolución de numerosas reclamaciones que con gran probabilidad serán atendidas sin necesidad de una ulterior y más compleja actuación administrativa, que en cualquier caso resultará beneficiada por este trámite previo, al recibir la reclamación más documentada.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene conferidas, el Banco de España ha dispuesto:

(1) No obstante lo previsto en esta exposición de motivos de la Circular n.º 8/1990, ante la promulgación de una nueva Orden Ministerial que incide en la materia de transparencia bancaria —Orden de 5 de mayo de 1994—, se ha estimado conveniente señalar, en cada caso concreto, a qué Orden hace referencia la Circular.

CAPÍTULO I

TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES, PUBLICIDAD Y NORMAS DE ACTUACIÓN CON LA CLIENTELA

NORMA PRIMERA.— Publicación de tipos de interés.

1. Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorro, las cooperativas de crédito y las sucursales de entidades de crédito extranjeras publicarán en la forma establecida en la norma quinta las informaciones siguientes (2):

- a) Tipo de interés preferencial.
- b) Tipos aplicables en los descubiertos en cuenta corriente.

Las entidades harán constar separadamente, en su caso, los tipos aplicables a los descubiertos en cuenta corriente con consumidores, a los que se refiere el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (en lo sucesivo, Ley 7/95).

En dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero (3).

- c) Tipos aplicables en los excedidos en cuenta de crédito, o diferencial penalizador sobre el tipo de interés pactado para el crédito correspondiente.

Los tipos publicados a que se refieren los apartados b) y c) serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente otros inferiores. Cuando la entidad prevea el cargo de comisiones, la publicación incluirá una referencia a las mismas.

2. A los efectos del apartado anterior se entenderá por tipo preferencial el tipo de interés que las entidades apliquen, en cada momento, a sus clientes con mayor solvencia incluidos en el sector privado en la contratación de operaciones de crédito en pesetas, cualquiera que sea su modalidad, a corto plazo y de importante cuantía. A los efectos de la presente circular, la definición de sector privado se corresponderá con la de «otros sectores residentes», contenida en la norma séptima, apartado 7, de la Circular 4/1991, de 14 de junio, a las entidades de crédito, sobre normas de contabilidad (4).

Se considerarán de importante cuantía aquellos créditos cuyo principal supere los 100 millones de pesetas,

(2) Nueva redacción del primer párrafo del apartado 1, por Circular 5/1994.

(3) Se añaden dos párrafos a la letra b), por Circular 3/1996.

(4) Nueva redacción a la última frase del primer párrafo del apartado 2, por Circular 3/1996.

o el 5 % de los recursos propios de la entidad. Se entenderán operaciones a corto plazo aquellas cuya duración original no sea superior a un año.

El tipo de interés preferencial de las cooperativas de crédito se referirá, exclusivamente, a las operaciones crediticias con terceros no socios, indicando en la publicación «no practicado» cuando no se opere con terceros.

3. Las entidades mencionadas en el apartado 1 precedente publicarán asimismo, en la forma establecida por la norma quinta, los tipos de referencia correspondientes a otros apoyos financieros o plazos que consideren como más habituales o representativos entre los que estén dispuestos a conceder, y en particular los que afecten al consumo y a la adquisición hipotecaria de viviendas. Esta información tendrá carácter orientativo para los clientes, y no limitará la libertad de contratación de las partes reconocida en el número primero de la Orden.

4. Las entidades mencionadas en el apartado 1 precedente comunicarán al Banco de España las informaciones allí requeridas, o las que eventualmente publiquen según lo establecido en el apartado 3, así como sus modificaciones, indicando la fecha desde la que se apliquen los nuevos tipos. Estas comunicaciones se podrán realizar por télex, al que seguirá confirmación escrita, o por telefax.

La información se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta Circular (5).

NORMA PRIMERA BIS.—Publicación de los tipos de cambio de determinadas operaciones (6).

Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de divisas contra pesetas por ventanilla deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta que aplicarán cuando los importes no excedan de 500.000 pesetas.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compraventa de divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero, cuando los importes no excedan de 500.000 pesetas.

Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de billetes extranjeros contra pesetas deberán publicar también los tipos mínimos de compra y máximos de venta que aplicarán a estas operaciones, cuando los importes no excedan de 500.000 pesetas, separando, si fueran distintos, los apli-

(5) Nueva redacción, por Circular 3/1996.

(6) Se añade esta norma, por Circular 22/1992.

cados en operaciones cuyo importe no exceda de 100.000 pesetas, en los que se incluirá cualquier cargo por comisiones u otros gastos, de forma que expresen las sumas que efectivamente vayan a percibir o pagar los clientes (7).

La publicación de los tipos de cambio indicará también, cuando proceda, las comisiones y gastos, incluso mínimos, que apliquen en las operaciones citadas en los párrafos precedentes (8).

NORMA SEGUNDA.—Información sobre tipos de interés aplicados.

Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorro, las sucursales de entidades de crédito extranjeras y las sociedades de crédito hipotecario remitirán al Banco de España, dentro de los quince primeros días de cada mes, información de los tipos medios de las operaciones de crédito y depósito en pesetas realizadas en España, que hayan sido iniciadas o renovadas el mes anterior (9). Esa información se presentará en los formatos recogidos como anexos II y III de esta circular. Las sociedades de crédito hipotecario cumplimentarán únicamente el anexo II.

Los tipos medios se calcularán a partir de los tipos de todas las operaciones efectivamente realizadas en el período de referencia, ponderados por sus principales, en el caso de los préstamos y cuentas de crédito, y por sus importes nominales en los demás casos, y calculados de acuerdo con los procedimientos señalados en la norma octava.

NORMA TERCERA.— Tarifas de comisiones.

1. Todas las entidades de crédito establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a la clientela por las operaciones o servicios realizados o iniciados en España, sin otras limitaciones que las contenidas en la Orden (10) y en la presente circular.

Las tarifas comprenderán todas las operaciones o servicios que la entidad realiza habitualmente.

Podrán excluirse de las tarifas las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y las que puedan corresponder a garantías crediticias, a aseguramiento de emisiones privadas y a ser-

vicios de factoraje sin recurso. No obstante, podrán incluirse en las tarifas, con carácter indicativo, comisiones para estos servicios, sin perjuicio de que se les aplique en cada caso el tipo pactado.

En las tarifas de comisiones y gastos repercutibles se indicarán los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. No se tarificarán servicios u operaciones no practicados.

1 bis. No obstante lo establecido en el apartado 1:

- a) En los préstamos hipotecarios a interés variable que puedan ser objeto de subrogación o novación en los términos previstos por la Ley 2/1994, la comisión por cancelación anticipada se ajustará a lo dispuesto en el artículo 3 y en la disposición adicional primera de dicha Ley, no pudiendo figurar en las tarifas comisiones superiores al 1 %.
- b) En los préstamos hipotecarios sobre viviendas a que se refiere el artículo 1 de la Orden de la Presidencia del Gobierno de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (en lo sucesivo Orden sobre préstamos hipotecarios), la comisión de apertura, que se devengará una sola vez, englobará cualesquiera gastos de estudio, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo. En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, asimismo, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

Las restantes comisiones y gastos repercutibles a cargo del prestatario, que la entidad aplique sobre estos préstamos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo (11).

- c) La comisión pactada, en su caso, por reembolso anticipado en los créditos al consumo a que se refiere la Ley 7/95, de acuerdo con su artículo 10, no podrá exceder del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente, cuando se trate de contratos en los que se contemple la modificación del coste del crédito, o del 3 % en los contratos en los que no se prevea dicha modificación. En las tarifas no podrán figurar comisiones superiores a las mencionadas (12).

2. Las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas, o repercutiendo gastos no

(7) Se añade inciso al final del último párrafo, por Circular 3/1996.

(8) Se añade un último párrafo, por Circular 3/1996.

(9) Nueva redacción de la primera frase del primer párrafo, por Circular 5/1994.

(10) OM de 12.12.1989.

(11) Se añade el apartado 1 bis, por Circular 5/1994.

(12) Se añade nueva letra c) al apartado 1 bis, por Circular 3/1996.

previstos. Se exceptúan de esta regla las comisiones señaladas expresamente como indicativas, según lo dispuesto en el penúltimo párrafo del apartado precedente (13).

3. Las comisiones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente.

Consecuentemente, no podrán exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, o reiterarse su aplicación en otros descubiertos no pactados que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta.

Del mismo modo, en las operaciones en moneda extranjera (divisas o billetes) tampoco podrán realizarse conversiones artificiales o innecesarias a través de la peseta u otra moneda (14).

4. Las tarifas se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para la clientela, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes.

Las tarifas correspondientes a las operaciones y actividades con valores comprendidas en el ámbito de aplicación de la Orden de 25 de octubre de 1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios, se incluirán en el folleto en epígrafes propios, separando dentro de ellos las correspondientes a operaciones del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones, y sin incluir comisiones o gastos que correspondan a operaciones o actividades diferentes de las indicadas; la redacción de estos epígrafes se llevará a cabo respetando las disposiciones establecidas en aquellas normas y en las que dicte para su desarrollo la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El Banco de España remitirá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores los epígrafes correspondientes a las operaciones y actividades con valores distintos de los negociados en el Mercado de Deuda Pública en Anotaciones, a los efectos previstos en el número 4 de la citada Orden de 25 de octubre de 1995 (15).

Cuando una operación o contrato específico pueda dar lugar a la aplicación de comisiones o gastos inclui-

dos en más de un epígrafe del folleto, se establecerá en cada uno de ellos la referencia cruzada con los restantes.

Los folletos se remitirán por duplicado, con todas sus hojas numeradas y selladas, al Banco de España, antes de su aplicación, para que compruebe que se cumplen los requisitos señalados en este apartado. Los folletos se entenderán conformes cuando hayan transcurrido quince días, contados a partir de su recepción en el Banco de España, sin que este o, en su caso, la Comisión Nacional del Mercado de Valores hubieran efectuado alguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto (16).

5. Las entidades podrán confeccionar folletos parciales que recojan de forma íntegra y textual todos los conceptos del folleto general que sean de aplicación a una o varias operaciones de uso común de la clientela. Esos folletos mencionarán expresamente su condición de parciales.

Los folletos parciales deberán remitirse al Banco de España para su comprobación conforme a lo dispuesto en el apartado precedente.

6. Cada vez que se produzcan modificaciones o actualizaciones del folleto, la entidad remitirá al Banco de España la página o páginas modificadas, siendo de aplicación el procedimiento de comprobación dispuesto en el apartado 4.

7. El folleto y, en su caso, los folletos parciales, en lo que les afecten, incluirán, asimismo, las reglas de valoración y liquidación que aplique la entidad, así como las relativas a plazos máximos de puesta a disposición de valores y fondos, según lo establecido en la Orden de 25 de octubre de 1995 (17).

8. A efectos de la aplicación de comisiones al cobro de documentos en cartera, se entenderá por domiciliación bancaria la indicación de que su pago se ha de hacer con cargo a una cuenta abierta en una entidad de depósito. Para ello se estará a lo dispuesto en la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, sobre domiciliación de letras de cambio, que, a los efectos de esta circular, será aplicable a cualquier documento de cobro.

NORMA CUARTA.—Condiciones de valoración.

1. Las condiciones de valoración que establezcan las entidades de crédito se ajustarán a las limitaciones contenidas en el anexo IV de la presente circular. En el caso de las entidades que no estén autorizadas a mante-

(13) Se refiere al apartado 1.

(14) Nueva redacción del párrafo 3.º del apartado 3, por Circular 3/1996.

(15) Nueva redacción del segundo y tercer párrafo del apartado 4, por Circular 3/1996.

(16) Nueva redacción al último párrafo del apartado 4, por Circular 3/1996.

(17) Nueva redacción del apartado 7, por Circular 3/1996.

ner depósitos a la vista, aquellas limitaciones regirán en lo que pueda serles de aplicación.

2. Para las operaciones no contempladas expresamente en el referido anexo IV, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad; si se produjese, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha del apunte.

3. En las operaciones con deuda anotada, tanto a la emisión y amortización de los valores como en el pago de intereses, las entidades gestoras aplicarán a sus clientes, en las liquidaciones de efectivo, fecha valor coincidente con la aplicada por la Central de Anotaciones.

4. En todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos. Las órdenes de transferencia de fondos se cursarán, a más tardar, el día hábil siguiente a su recepción.

Igualmente, las entidades pondrán los medios necesarios para comunicar sin demora a su presentador los impagos de recibos domiciliados y, en todo caso, salvo circunstancias excepcionales, dentro de los diez días hábiles siguientes al impago (18).

NORMA QUINTA.—Tablón de anuncios.

1. Las entidades dispondrán, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado de forma que atraiga la atención del público, y su contenido resulte fácilmente legible (19).

En el tablón se recogerá toda aquella información que las entidades deban poner en conocimiento de sus clientes, y en particular la siguiente:

- a) La información a que se refieren los apartados 1 y 3 de la norma primera, que se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta circular.
- b) La existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que se invite a su consulta.
- c) Las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, en contratos de duración

indefinida, a que se refiere el apartado 8 de la norma sexta.

- d) Las modificaciones de tipos de interés de títulos emitidos a tipo variable, a que se refiere el apartado 9 de la norma sexta.
- e) Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y, en su caso, al defensor del cliente u órgano equivalente, cuando la entidad disponga de él, indicando su nombre y dirección, y la necesidad de acudir a él con carácter previo a la formulación de reclamaciones ante el Servicio citado.
- f) Referencia a la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela, y, en particular, a la Orden, a la Ley de crédito al consumo, a la Orden de 25 de octubre de 1995, a la Orden sobre préstamos hipotecarios y a la presente circular, todas ellas con sus fechas y las del «Boletín Oficial del Estado» en que se publicaron (20).
- g) Referencia, en su caso, a la existencia de tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, que se aplicarán a las operaciones de compraventa de divisas contra pesetas, cuando el importe de la operación no exceda de 500.000 pesetas, por operaciones de ventanilla, o derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero.
- h) Referencia, en su caso, a la existencia de tipos de cambio, mínimos de compra y máximos de venta, que se aplicarán a las operaciones de compraventa de billetes extranjeros contra pesetas, cuando el importe de la operación no exceda de 500.000 pesetas (21).
- i) La existencia del folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios, a que se refiere la Orden sobre préstamos hipotecarios, cuando la entidad ofrezca tales operaciones (22).
- j) La exigida por las letras a) y d) del apartado 3 del número 5, y por el apartado 8 del número 8 de la Orden de 25 de octubre de 1995.
- k) Referencia al derecho de los clientes a solicitar las ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios a que aluden el apartado 13 de la norma sexta y el apartado 1. a) de la norma sexta bis, indicando expresamente el carácter gratuito de su entrega (23).

(18) Se añade segundo párrafo al apartado 4, por Circular 3/1996.

(19) Se convierte en apartado 1 el texto actual, por Circular 3/1996.

(20) Nueva redacción de las letras e) y f), por Circular 3/1996.

(21) Se añaden las letras g) y h), por Circular 22/1992.

(22) Se añade la letra i), por Circular 5/1994.

(23) Se añaden nuevas letras j) y k), por Circular 3/1996.

2. Las entidades que trab ajen exclusivamente en régimen de banca telefónica deberán comunicar por escrito a sus clientes, con periodicidad al menos trimestral, los datos que son de obligada inserción en el tablón de anuncios, a que se hace referencia en el apartado 1, indicando, cuando proceda, la fecha desde la que tengan vigencia (24).

NORMA SEXTA.—Entrega de documentos contractuales y de tarifas de comisiones y normas de valoración.

1. La entrega del documento contractual, relativo a la operación efectuada, a que se refiere el número séptimo de la Orden (25), será obligatoria para las entidades en los casos siguientes:

- a) En la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro.
- b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a 10 millones de pesetas:
 - Operaciones de depósito a plazo, o captación de fondos mediante pagarés bancarios o instrumentos similares.
 - Operaciones de compraventa, con pacto de recompra, de instrumentos financieros negociados en mercados secundarios organizados (26).
 - Operaciones de préstamo o crédito, incluidas las instrumentadas mediante tarjeta de crédito (27).
- c) En las operaciones de arrendamiento financiero.
- d) En las operaciones de compraventa, con pacto de recompra, sobre instrumentos financieros no negociados en mercados secundarios organizados, y en cualesquiera otras cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo (28).
- e) Siempre que lo pida el cliente.

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

1 bis. Para la entrega del documento contractual en las operaciones con valores a que se refieren las letras

(24) Se añade un nuevo apartado 2, por Circular 3/1996.

(25) OM de 12.12.1989.

(26) Nueva redacción dada al segundo guión de la letra b), por Circular 3/1996.

(27) Último inciso del tercer guión de la letra b) del apartado 1, añadido por Circular 13/1993.

(28) Nueva redacción dada a la letra d), por Circular 3/1996.

a) y b) del número séptimo de la Orden de 25 de octubre de 1995 ya citada, se estará a lo que al efecto determinen la propia Orden y normas que la desarrollen.

Sin perjuicio de lo previsto en la Orden de 7 de julio de 1989, sobre «cuentas financieras», y en la circular, se remitirán al Banco de España, para las comprobaciones a que se refieren los apartados 4 y 7 del número octavo de la Orden de 25 de octubre de 1995, los contratos tipo que las entidades pretendan utilizar para desarrollar alguna de las operaciones a que se refiere el apartado 1 de dicho número octavo, siempre que dichas operaciones vayan a realizarse de modo exclusivo con instrumentos negociados en el Mercado de Deuda Pública en Anotaciones. Los contratos se entenderán conformes cuando, transcurridos quince días desde su recepción, el Banco de España no hubiera efectuado ninguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto, o con anterioridad al transcurso de ese período, cuando el Banco de España comunique a la entidad su conformidad (29).

2. La entidad retendrá y conservará copia firmada por el cliente del documento contractual; se exceptúan de este requisito los depósitos instrumentados en libretas cuando estas sean el documento contractual. También conservará el recibí del cliente a la copia del documento que le haya sido entregada.

Cuando los contratos sean intervenidos por fedatario público, la entidad podrá enviar por correo el contrato intervenido; en estos casos, el recibí del cliente vendrá constituido por el correspondiente acuse de recibo del envío.

3. No será preceptiva la entrega de documento contractual en las operaciones de crédito que consistan en descubiertos en cuenta corriente, o en la concesión de anticipos sin interés a empleados de la propia entidad, salvo cuando lo pida el interesado.

En el caso de descubiertos aceptados tácitamente que se prolonguen durante más de tres meses, la entidad comunicará por escrito al cliente, de forma individualizada, el tipo de interés efectivo anual aplicado, y las comisiones y gastos cargados, cuando no lo hubiere hecho de conformidad con lo que establece la norma séptima (30).

4. En el descuento comercial se entenderá que la factura de presentación, complementada por el documento de liquidación de la misma, cumple la función de documento contractual, a los efectos previstos en el apartado 1 de esta norma.

(29) Se añade un nuevo apartado 1 bis, por Circular 3/1996.

(30) Nueva redacción del apartado 3, por Circular 13/1993.

5. En los casos previstos en el apartado 1 anterior se entregará un ejemplar de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles y las normas sobre fechas de valoración que sean de aplicación a la operación concertada. Para ello bastará entregar la hoja u hojas del folleto en que figuren todos los conceptos de aplicación a esa operación, o los folletos parciales mencionados en el apartado 5 de la norma tercera, cuando existan.

Dicha entrega no será necesaria cuando se trate de préstamos hipotecarios en los que se hubieran cumplido las formalidades de entrega del folleto informativo y oferta vinculante establecidas en la Orden sobre préstamos hipotecarios (31).

6. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

- a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.

Cuando el tipo de interés sea variable, se especificará, de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento (32).

- b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.
- c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.
- d) Los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado o de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deban ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

(31) Se añade un párrafo al final del apartado 5, por Circular 3/1996.

(32) Se añade inciso a la letra a) del apartado 6, por Circular 5/1994.

En los contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazos sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, se recogerá, asimismo, el diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste, y la identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo. Los datos que sirvan de base al índice deberán ser agregados de acuerdo con un procedimiento objetivo (33).

- e) Los derechos del cliente en cuanto al posible reembolso anticipado de la operación.
- f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada entidad de crédito.
- g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto. Cuando se repercutan gastos que la entidad haya satisfecho de forma globalizada y resulte imposible su individualización, los folletos de tarifas deberán recoger las cuantías repercutibles.

En el caso de cuentas de ahorro o imposiciones a plazo instrumentadas en libretas, los extremos recogidos en las letras anteriores podrán incorporarse a la propia libreta o a un documento contractual diferente.

6 bis. El contenido de los documentos contractuales sobre las operaciones con valores incluidas en el ámbito de aplicación de la Orden de 25 de octubre de 1995 ya citada se ajustará a lo establecido en la misma y en las normas que la desarrollen (34).

7. En las operaciones activas o pasivas concertadas a tipo de interés variable, los tipos publicados o practicados por la propia entidad de crédito, o por otras de su grupo, no podrán ser utilizados como referencia por ninguna de estas entidades. Los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia deberán comunicarse al cliente, sea de forma individual, sea por los procedimientos establecidos en el siguiente apartado, cuando sean de aplicación.

En ningún caso, el coste total de las operaciones activas podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito.

La variación del coste del crédito acordada en los contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazo sujetos a la

(33) Nueva redacción de la letra d), por Circular 3/1996.

(34) Se añade un nuevo apartado 6 bis, por Circular 3/1996.

Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo (35).

Cuando se trate de los préstamos a que se refiere el artículo 6.2 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, las entidades únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Que no dependan exclusivamente de la propia entidad de crédito, ni sean susceptibles de influencia por ella en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.
- b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

Las entidades pondrán la máxima diligencia en comunicar, con exactitud y sin demora, las variaciones que se produzcan en los tipos de interés (36).

8. La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones del tipo de interés, a que se refiere la letra *d*) del apartado 6 anterior, podrá sustituirse por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario en que se anunciará. En caso de interrupción de la publicación de ese diario, deberá notificarse a los clientes su sustitución, bien directamente, bien por el procedimiento señalado en el párrafo siguiente (37).

La comunicación previa al cliente no será precisa cuando se trate de préstamos a tipo variable sujetos a la Orden sobre préstamos hipotecarios que utilicen como referencia uno de los tipos de referencias oficiales, a que se refiere el apartado 3 de la norma sexta bis, y el tipo aplicable al préstamo se obtenga, bien añadiendo al tipo de referencia un margen constante (positivo, nulo o negativo) expresado en puntos o fracciones de punto, bien aplicando a aquel un determinado porcentaje (38).

Tampoco será precisa la comunicación previa al cliente en los créditos al consumo y en las financiaciones de ventas de bienes muebles a plazos sujetas a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, cuando las partes hayan convenido la utili-

zación de un tipo de referencia publicado oficialmente por Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España. Cuando no se utilicen esos tipos de referencia, las modificaciones en el coste total del crédito deberán ser notificadas por el prestamista al prestatario de forma individualizada, incluyendo el cómputo detallado, según el procedimiento de cálculo acordado, que da lugar a esa modificación, e indicando el procedimiento que el prestatario podrá utilizar para reclamar ante el prestamista en caso de que discrepe del cálculo efectuado (39).

En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, podrá también ser realizada mediante la publicación de las nuevas condiciones, en la forma prevista en la norma quinta, durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese plazo. Las tarifas publicadas serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes.

Las comunicaciones de las modificaciones de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que afecten a clientes con los que la entidad haya suscrito los contratos a que se refiere el apartado 3 del número noveno de la Orden de 25 de octubre de 1995 se ajustarán a lo establecido en dicha norma y disposiciones que la desarrollen (40).

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, la información sobre modificaciones deberá facilitarse a la clientela afectada en la primera comunicación que, en el marco de la relación contractual, se dirija al cliente.

Si las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, implicasen claramente un beneficio para el cliente, podrán ser aplicadas inmediatamente.

En los créditos en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.1 de la Ley 7/95, el cliente deberá ser informado por escrito de cualquier cambio en el tipo de interés o en los gastos pertinentes en el momento en que se produzca, bien en un extracto de cuenta, o de cualquier otra forma (41).

9. La modificación de los tipos de interés de las obligaciones, bonos u otros títulos al portador decidida

(35) Se intercalan un segundo y un tercer párrafo en el apartado 7, por Circular 3/1996.

(36) Se añaden el segundo y tercer párrafo al apartado 7 por Circular 5/1994.

(37) Se refiere al párrafo cuarto.

(38) Se inserta este párrafo entre el primero y el segundo del apartado 8, por Circular 5/1994.

(39) Se intercala un tercer párrafo en el apartado 8, por Circular 3/1996.

(40) Se intercala un quinto párrafo en el apartado 8, por Circular 3/1996.

(41) Se añade un último párrafo al apartado 8, por Circular 3/1996.

en asamblea de obligacionistas, bonistas o tenedores sobre títulos emitidos originalmente a tipo fijo, se sujetará a la regla especial establecida para los contratos de duración indefinida en el párrafo segundo del apartado anterior. Cuando los títulos se emitan a tipo variable, los nuevos tipos resultantes de la variación de referencia podrán aplicarse de modo inmediato, si bien se publicarán en los tabloneros de anuncios de la entidad.

10. En los casos en que la entrega del contrato sea obligatoria, o cuando así lo solicite el cliente, las entidades de crédito harán constar en el mismo, a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, el coste o rendimiento efectivo de la misma, expresados mediante la indicación de una tasa anual equivalente (TAE), calculada con arreglo a las disposiciones que se contienen en la norma octava de esta circular, bajo la hipótesis de que las operaciones tendrán vigencia durante el período de tiempo acordado entre las partes y de que estas cumplen sus obligaciones con exactitud y puntualidad (42).

La fórmula utilizada para obtener la equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al Boletín Oficial del Estado en que se publique la presente circular, incluyendo las especificaciones que permitan su fácil localización.

En el caso de contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazo sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea aplicable el artículo 6.2 de la Ley 7/95, con la expresión de la TAE se especificarán los elementos del coste que se integran en su cálculo (43).

11. Las entidades de crédito harán constar en los contratos de las operaciones citadas en el tercer guión de la letra b) del apartado 1 de la presente norma:

- a) El importe, número y periodicidad o fecha de los pagos que el deudor deba realizar a la entidad para el reembolso del crédito y el pago de los intereses, comisiones y gastos repercutibles, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible. No será necesario incluir dicha información en las operaciones sin vencimiento o cuadro de amortización determinado. En las concertadas a tipo variable bastará incluir la información relativa al período en que se aplique el tipo de interés inicial; esa información se renovará con cada actualización del tipo.
- b) Los elementos de coste, distintos de las comisiones y gastos repercutibles indicados en las letras c) y g)

del apartado 6 precedente, que el cliente deba pagar en el marco de la relación contractual, incluso por su propio incumplimiento, y de las condiciones en que sean exigibles; cuando no se conozca su importe, y si fuera posible, se facilitará un método de cálculo o una estimación lo más realista posible (44).

- c) La necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular (45).

Asimismo, en los contratos de crédito en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.1 de la Ley 7/95, las entidades de crédito harán constar el límite del crédito, si lo hubiere, y el procedimiento para la resolución del contrato (46).

12. En la escritura pública de préstamos a los que se refiere la Orden sobre préstamos hipotecarios, figurarán las cláusulas financieras previstas en el anexo II de la misma, o las que, en los supuestos excepcionales a los que se refiere el artículo 6 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, hayan sido verificadas favorablemente por la Dirección General del Tesoro y Política Financiera. Estas cláusulas se recogerán con el mismo orden y contenido fijados en el citado anexo, y deberán estar debidamente separadas de las restantes cláusulas contractuales, sin que estas últimas puedan desvirtuar su contenido en perjuicio del prestatario. Dichas cláusulas financieras sustituirán los requisitos de información previstos en los apartados 6 y 11 de esta norma.

La TAE a que se refiere el apartado 10 figurará en la cláusula financiera 4.^a bis cuando los préstamos hipotecarios sean a tipo fijo. En los restantes préstamos hipotecarios a que se refiere la citada Orden la TAE figurará, a efectos informativos, como anexo al contrato.

También se incluirá como anexo al contrato la tabla de pagos correspondientes al primer período de interés de los préstamos hipotecarios a tipo variable, o la cuota periódica si todas son idénticas. La revisión de esas relaciones de pagos para los sucesivos períodos de interés se comunicará al cliente junto con las actualizaciones del tipo para el período de que se trate, o con la primera notificación que se dirija al cliente cuando, en virtud de lo previsto en el apartado 8, no fuera necesario comunicar dichas actualizaciones (47).

13. En los créditos al consumo, a los que sea de aplicación lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 7/95, las entidades de crédito estarán obligadas a entregar al

(42) Nueva redacción del primer párrafo del apartado 10, por Circular 13/1993.

(43) Se añade un último párrafo al final del apartado 10, por Circular 3/1996.

(44) Se añade apartado 11, por Circular 13/1993.

(45) Se añade una nueva letra c) al apartado 11, por Circular 3/1996.

(46) Se añade un nuevo párrafo al apartado 11, por Circular 3/1996.

(47) Se añade apartado 12, por Circular 5/1994.

consumidor, antes de la celebración del contrato, si este así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo mínimo de diez días hábiles desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a ella (48).

NORMA SEXTA BIS.—Préstamos hipotecarios (49).

1. En las subrogaciones de préstamos hipotecarios reguladas por la Ley 2/1994, de 30 de marzo:

- a) La oferta vinculante a que se refiere el párrafo segundo del artículo 2 de dicha Ley, se formulará por escrito, deberá ser firmada por representante de la entidad y, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega. Dicha oferta especificará las condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras que resulten de aplicación, de las recogidas en el anexo II de la Orden sobre préstamos hipotecarios. La oferta vinculante incluirá, cualquiera que sea la modalidad del tipo de interés, la tasa anual equivalente de la operación, calculada conforme a lo dispuesto en los apartados 2, 4.a) y 6 de la norma octava si bien, entre los conceptos de coste se incluirá, además, el importe estimado de la comisión de cancelación del préstamo objeto de subrogación.
- b) Con la oferta vinculante, las entidades financieras a que se refiere el párrafo anterior informarán al cliente del coste efectivo, correspondiente al período remanente, del préstamo en el que proyectan subrogarse. Este cálculo se realizará conforme a lo dispuesto en los mencionados apartados 2, 4.a) y 6 de la norma octava, si bien se tomarán en cuenta exclusivamente aquellos conceptos de coste que quedarían por pagar si la operación siguiera su curso normal.

2. Las entidades de crédito que otorguen préstamos sujetos a la Orden sobre préstamos hipotecarios deberán realizar las acciones a que se refieren los artículos 3, 4 y 5 de la misma, de acuerdo con las previsiones allí contenidas y con las siguientes especificaciones:

- a) El contenido mínimo del folleto informativo a que se refiere el artículo 3 de la Orden (50) será el que figura en el anexo VII.
- b) Cuando la entidad concierte o efectúe la tasación del inmueble u otro servicio que considere necesari-

rio, y dicho gasto sea por cuenta del cliente, deberá indicar a este la identidad de los profesionales o entidades seleccionados al efecto, así como de su capacidad de elección cuando exista más de uno.

- c) La entidad de crédito estará obligada a la devolución inmediata de las provisiones de fondos que, en su caso, se hubieran pactado para gastos preparatorios, en los términos previstos en el propio pacto o, en todo caso, cuando así lo solicite el cliente y hubiera transcurrido un mes desde la presentación de la solicitud, o desde que se hubiera completado la información requerida, sin que la entidad hubiera denegado el préstamo o efectuado la oferta vinculante a que se refiere el artículo 5 de la Orden (51). Si el cliente desistiese de su solicitud antes de transcurrido ese plazo, la entidad deberá devolver aquella parte de la provisión a que se hubiese comprometido o, como mínimo, la que no hubiese utilizado.

3. A efectos de lo previsto en la disposición adicional segunda de la Orden sobre préstamos hipotecarios, se consideran oficiales los siguientes índices o tipos de referencia, cuya definición y forma de cálculo se recoge en el anexo VIII:

- a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre concedidos por los bancos.
- b) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre concedidos por las cajas de ahorro.
- c) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre concedidos por el conjunto de las entidades de crédito.
- d) Tipo activo de referencia de las cajas de ahorro.
- e) Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la Deuda Pública de plazo entre 2 y 6 años.
- f) Tipo interbancario a 1 año (Mibor).

El Banco de España dará una difusión adecuada a estos índices que, en todo caso, se publicarán, mensualmente, en el Boletín Oficial del Estado.

NORMA SÉPTIMA.—Documentos de liquidación de operaciones.

Las comunicaciones a los clientes previstas en el número octavo de la Orden se ajustarán a las normas contenidas en el anexo VI de esta circular. Ello incluye las emitidas a efectos judiciales en el marco de lo estableci-

(48) Se añade un nuevo apartado 13, por Circular 3/1996.

(49) Se añade norma 6.ª bis, por Circular 5/1994.

(50) OM de 5.5.1994.

(51) OM de 5.5.1994.

do por el artículo 1.435 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (52).

En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de una tabla con todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como con los demás datos previstos en el anexo citado, sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

Cuando se trate de préstamos a largo plazo con liquidaciones periódicas y de igual cuantía, los documentos de liquidación que correspondan a períodos inferiores al año podrán sustituirse por otro único de carácter anual que los resuma.

En el caso de operaciones con valores reguladas por la Orden de 25 de octubre de 1995, la información a facilitar a los clientes se ajustará a lo establecido en la citada Orden y disposiciones que la desarrollen (53).

NORMA OCTAVA.—Coste y rendimiento efectivos de las operaciones.

1. El tipo de interés, coste o rendimiento efectivo deberán expresarse obligatoriamente en los documentos contractuales a que se refiere el apartado 1 de la norma sexta de esta Circular y en los siguientes casos:

- a) Tipo de interés preferencial, y de descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, a que se refiere el apartado 1 de la norma primera de esta circular.
- b) Tipos de interés de referencia que se mencionan en el apartado 3 de la norma primera de esta circular.
- c) Publicidad en que se haga referencia implícita o explícita a costes o rendimientos de operaciones bancarias.
- d) Documentos de liquidación de operaciones activas o pasivas.
- e) Oferta vinculante a que se refieren el artículo 16 de la Ley 7/95 y el artículo 5 de la Orden sobre préstamos hipotecarios. Cuando los créditos o préstamos se realicen a tipo variable, dicho coste tendrá efectos informativos, y se hará seguir de la expresión: «variará con las revisiones del tipo de interés» (54).

2. Para la confección y publicación del tipo de interés, coste o rendimiento efectivo a que se refiere el apartado anterior, las entidades deberán atenerse a las siguientes reglas, que se desarrollan matemáticamente mediante la fórmula contenida en el anexo V (55):

- a) Los tipos de interés, costes o rendimientos se expresarán en tasas porcentuales anuales pagaderas a término vencido equivalentes.
- b) La tasa porcentual equivalente es aquella que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos recibidos y entregados a lo largo de la operación, por todos los conceptos, incluido el saldo remanente a su término, con las excepciones e indicaciones que se recogen en los siguientes apartados.

3. En la publicidad de los tipos mencionados en el apartado 1, letras a) y b) precedentes, el cálculo del tipo de interés efectivo no incluirá carga alguna por comisiones o gastos repercutibles, extremo que se señalará expresamente. En los descubiertos en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.4 de la Ley 7/95, se hará referencia expresa a la limitación contenida en esa norma (56).

En los descubiertos en cuenta corriente o excedidos en cuenta de crédito, los tipos de interés efectivos se calcularán aplicando el período de liquidación más corto entre los habitualmente practicados por la entidad en sus descubiertos o excedidos (57).

Los tipos publicados para los descubiertos en cuenta corriente, los excedidos en cuenta de crédito y los otros tipos de referencia podrán acompañarse también de los tipos nominales.

Los «excedidos en cuenta de crédito» podrán expresarse, alternativamente, como recargos sobre el tipo contractual del crédito, en cuyo caso se hará constar la palabra «recargo» (58).

4. En la información sobre el coste efectivo de las operaciones activas, se aplicarán las reglas siguientes (59):

- a) En el cálculo del coste efectivo se incluirán las comisiones y demás gastos que el cliente esté obligado a pagar a la entidad como contraprestación por el crédito recibido o los servicios inherentes al mismo. No se considerarán a estos efectos las comisio-

(52) Nueva redacción del primer párrafo, por Circular 3/1996.

(53) Se añade un último párrafo, por Circular 3/1996.

(54) Nueva redacción a la letra e), por Circular 3/1996.

(55) Nueva redacción del primer párrafo del apartado 2, por Circular 13/1993.

(56) Se añade un nuevo inciso al final del primer párrafo del apartado 3, por Circular 3/1996.

(57) Se añade el párrafo al apartado 3, por Circular 5/1994.

(58) Se añaden dos nuevos párrafos al final del apartado 3, por Circular 3/1996.

(59) Nueva redacción del primer párrafo del apartado 4, por Circular 13/1993.

nes o gastos que se indican a continuación, aun cuando debe quedar expresa y claramente indicada que la tasa anual equivalente no los incluye:

- Los gastos que el cliente pueda evitar en uso de las facultades que le concede el contrato, en particular, y, en su caso, los gastos por transferencia de los fondos debidos por el cliente.
- Los gastos a abonar a terceros, en particular los corretajes, gastos notariales e impuestos.
- Los gastos por seguros o garantías. No obstante, se incluirán las primas de los seguros que tengan por objeto garantizar a la entidad el reembolso del crédito en caso de fallecimiento, invalidez, o desempleo de la persona física que haya recibido el crédito, siempre que la entidad imponga dicho seguro como condición para conceder el crédito (60).

En aquellos casos en que la entidad reciba ayudas, subsidios o subvenciones de carácter público, solo se tendrán en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente los importes efectivamente reintegrados por el beneficiario, de forma que aquellas subvenciones resulten excluidas de sus costes.

- b) Las liquidaciones correspondientes a cualquier clase de morosidad (ya sean de cuotas de interés o de principal) se tratarán de forma independiente, con señalamiento de las variables a que se refiere la liquidación.
- c) En la liquidación de las cuentas de crédito (61), las comisiones de apertura u otros gastos iniciales deberán distribuirse durante toda la vida contractual del crédito, y su integración como componente del coste efectivo anual se hará calculándolos sobre el límite del crédito, aunque no haya sido totalmente dispuesto. Si no se hubiese establecido plazo, se distribuirán en las liquidaciones de intereses correspondientes al primer año de vigencia.

No se incluirá en el coste la comisión que pueda cobrarse por disponibilidad, aun cuando tal circunstancia debe quedar expresamente señalada, con indicación del importe total a que dicha comisión se eleve.

En la documentación contractual relativa a estas operaciones, el coste efectivo a reflejar a efectos informativos se calculará bajo el supuesto de la disposición total del crédito a su concesión.

(60) Nueva redacción del primer párrafo de la letra a) del apartado 4, por Circular 13/1993.

(61) Nueva redacción del inicio del primer párrafo de la letra c) del apartado 4, por Circular 13/1993.

En la liquidación de estos créditos, los cálculos se efectuarán sobre los saldos medios efectivamente dispuestos. No se considerarán como disposiciones los cargos iniciales por comisiones y gastos.

- d) En el descuento de papel comercial, el coste efectivo se cumplimentará por cada factura liquidada como sigue:

- Solo se integrará en el coste el importe de las comisiones que, por cada efecto, exceda de los mínimos tarifados por cada entidad. Esta circunstancia debe quedar expresamente señalada en la liquidación.
- Los efectos a menos de 15 días no se entenderán descontados a estos fines, considerándose todos sus costes como inherentes al servicio de cobranza. Serán liquidados separadamente.

- e) En las operaciones de arrendamiento financiero se considerará como efectivo recibido el importe del principal del crédito más el valor residual del bien. El importe, en su caso, de las fianzas recibidas se tendrá en cuenta como sustraendo, a fin de establecer el efectivo puesto a disposición del cliente.

- f) En las operaciones de factoring, en las que se presente, al menos, el servicio de administración, la tasa anual equivalente correspondiente a la financiación no incluirá las comisiones de factoraje. En el caso de que la financiación se instrumente como un descuento comercial, no se aplicarán las excepciones contenidas en la anterior letra d).

- g) En el cálculo de la tasa anual equivalente exigible conforme a lo previsto en el apartado 10 de la norma sexta se aplicarán, cuando sea necesario, los siguientes supuestos:

- En los contratos de crédito sin límite, se considerará que el crédito concedido no es superior a 250.000 pesetas.
- En los créditos sin vencimiento o cuadro de amortización determinado, se considerará que el crédito se reembolsa íntegramente al año de su concesión.
- Cuando se estipulen diversas posibilidades para el reembolso de un crédito, se utilizará la fecha más próxima de las previstas en el contrato (62).

- 5. En la información sobre el rendimiento efectivo de las operaciones pasivas, se aplicarán las reglas siguientes (63):

(62) Se añade la letra g) al apartado 4, por Circular 13/1993.

(63) Nueva redacción del primer párrafo del apartado 5, por Circular 13/1993.

- a) El cálculo del tipo de rendimiento efectivo se referirá a los importes brutos liquidados, sin tener en cuenta, en su caso, las deducciones por impuestos a cargo del perceptor, ni las ventajas fiscales por desgravaciones que puedan beneficiarle. La entidad podrá añadir, si lo considera conveniente, los tipos netos que puedan resultar para el cliente, teniendo en cuenta esas circunstancias fiscales.
- b) Si durante el período de liquidación se hubiesen producido descubiertos, se procederá a efectuar la correspondiente separación de saldos medios de signos contrarios por los días que a cada uno correspondan, aplicándose a aquellos las normas sobre créditos en cuenta corriente.
- c) En la documentación contractual y en las liquidaciones relativas a las cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro, el cálculo de su rendimiento efectivo no incluirá los eventuales cargos que por comisiones o gastos puedan derivarse del servicio de caja vinculado a tales contratos.
- d) En las cuentas corrientes y de ahorro con tipo de interés nominal igual o inferior al 2,5 %, las entidades podrán tomar como tipo de interés anual efectivo el propio nominal, expresándolo así en los documentos contractuales y de liquidación.

6. En las operaciones a tipo de interés variable el coste o rendimiento efectivo a reflejar en la documentación contractual se calculará bajo el supuesto teórico de que el tipo de referencia inicial permanece constante, durante toda la vida del crédito en el último nivel conocido en el momento de celebración del contrato.

Si se pactara un tipo de interés fijo para cierto período inicial, se tendrá en cuenta en el cálculo, pero únicamente durante dicho período inicial. Excepcionalmente, si el tipo inicial se aplicara durante un plazo de diez años o más, o durante la mitad o más de la vida del contrato aplicándose al menos durante tres años, en el cálculo del coste o rendimiento efectivo solo se tendrá en cuenta ese tipo inicial. Tal simplificación deberá advertirse adecuadamente (64).

(64) Nueva redacción del apartado 6, por Circular 5/1994. Anteriormente este apartado había sido modificado por Circular 13/1993, con la siguiente redacción:

«6. En las operaciones a tipo de interés variable, el coste o rendimiento efectivo a reflejar en la documentación contractual se calculará, para toda la vida del crédito, bajo el supuesto de que el tipo de referencia inicial permanece constante hasta el término del contrato.

No obstante, cuando el tipo de interés inicial no se calcule según el procedimiento aplicable en los restantes períodos de interés, dicho tipo se tendrá en cuenta durante el período de interés en que se aplique, utilizándose para el resto de la vida del crédito el tipo de interés que hubiere resultado de aplicar el procedimiento acordado para los restantes períodos, a ese período inicial.»

7. En los documentos de liquidación de las operaciones activas que deben facilitarse periódicamente a los clientes, de conformidad con la norma séptima, el coste efectivo se calculará tomando exclusivamente en cuenta el plazo pendiente de amortización y los conceptos de coste que queden por pagar si la operación sigue su curso normal. El coste efectivo así calculado se denominará «coste efectivo remanente».

En las operaciones a tipo de interés variable, las modificaciones que experimenten los índices de referencia no se reflejarán en el «coste efectivo remanente» hasta tanto no afecten al tipo nominal de la operación (65).

NORMA NOVENA.—Publicidad.

1. La publicidad que realicen las entidades de crédito sobre operaciones, servicios o productos financieros en la que se haga referencia, explícita o implícita, a su coste o rendimiento para el público, deberá ser sometida a la autorización previa del Banco de España, presentando la solicitud en el Registro General del mismo. Se exceptúa de esa autorización la publicidad que esté sometida al control de las Comunidades Autónomas, de acuerdo con sus competencias en esta materia, en el marco de lo dispuesto en el artículo 48, número 3 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, y siempre que el ámbito de difusión de los anuncios no exceda del de dichas Comunidades Autónomas.

Tendrá la consideración de publicidad toda forma de comunicación por la que se ofrezcan operaciones, servicios o productos financieros, o se divulgue información sobre ellos, cualquiera que sea el medio que se utilice: prensa, radio, televisión, filmaciones, carteles interiores o exteriores, vallas, folletos, circulares, etc., incluyendo las circulares y cartas personalizadas que formen parte de una campaña de difusión.

2. Los proyectos de campañas publicitarias sometidas a autorización se presentarán por duplicado, y deberán consistir en una reproducción adecuada, según el medio de difusión, de los textos, bocetos, composición gráfica, cuñas radiofónicas o filmaciones, en su caso, con indicación de los tamaños y tiempos totales y relativos de la composición interna de los mismos.

La publicidad de las entidades de crédito, para ser autorizada, deberá presentar al público, con claridad, precisión y respeto de la competencia, las características de la oferta financiera, debiendo contener una descripción suficiente del producto ofertado, que muestre los aspectos más significativos del mismo y, en particular, su coste o rendimiento efectivo (TAE) mediante un ejemplo representativo (66).

(65) Se añade un nuevo apartado 7, por Circular 3/1996.

(66) Se añade inciso al final del segundo párrafo del apartado 2, por Circular 13/1993.

Cuando el coste o rendimiento efectivo a indicar en la publicidad pueda verse alterado por circunstancias tales como el importe de la operación, la existencia de comisiones diferentes, u otras causas, se indicará el intervalo significativo en que pueda moverse.

En la publicidad de las operaciones a tipo de interés variable en que concurra el supuesto previsto en el segundo párrafo del apartado 6 de la norma octava, cuando se mencione el tipo inicial, se dará relevancia publicitaria predominante a la tasa calculada según el criterio expuesto en esa disposición (67).

3. El Banco de España resolverá sobre las autorizaciones en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada la publicidad si transcurrido ese plazo no se hubiese producido comunicación al interesado. Este plazo quedará interrumpido al ser requerida la entidad para cualquier modificación o información adicional. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

En toda publicidad autorizada expresamente deberá constar la expresión Registrado en el Banco de España con el n.º..., o su abreviatura RBE n.º...

Estas autorizaciones no implican recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados, por lo que las entidades no harán referencia a dicha autorización en forma tal que pueda inducir a error. En otro caso, deberá constar la expresión Registro de entrada en el Banco de España n.º..., o su abreviatura REBE n.º...

4. El Banco de España podrá requerir de las entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad.

Por su parte, las asociaciones de consumidores y usuarios que figuren inscritas en el registro a que se refiere el número 1 del artículo 1.º del Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones, podrán denunciar ante el Banco de España los incumplimientos de las disposiciones contenidas en la presente norma.

5. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se

refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre las que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que puedan exigirse a la entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

6. Cuando la publicidad de una entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra entidad distinta de aquella, deberá contener mención expresa de la entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestados por entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia entidad de crédito velará por que la oferta de la operación o servicio a realizar por entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquella, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de esta.

7. Las entidades de crédito cuyos servicios se ofrezcan, directa o indirectamente, en la publicidad realizada por una empresa que no sea entidad de crédito, quedarán obligadas a tramitar ante el Banco de España, cuando así proceda, según el apartado 1 de esta norma, la autorización de la campaña publicitaria.

NORMA DÉCIMA.—Remisión de comunicaciones y documentos.

1. Las tarifas de comisiones y reglas de valoración y las comunicaciones y estados sobre tipos de interés, así como las solicitudes de autorización de publicidad, reguladas por esta circular, se dirigirán a la Oficina de Instituciones Financieras del Banco de España, que igualmente tramitará las dudas que puedan presentarse para una correcta interpretación de las normas del capítulo I de esta circular.

2. Todas las comunicaciones relativas a los contenidos descritos en el apartado anterior deberán presentarse suscritas por firma con poder bastante y con el sello de la entidad.

(67) Se añaden al final del apartado 2 los párrafos tercero y cuarto, por Circular 13/1993.

CAPÍTULO II

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

NORMA UNDÉCIMA

El Servicio de Reclamaciones, regulado por el número noveno de la Orden, es una unidad de trabajo inordinada en los Servicios Jurídicos del Banco de España, de cuya jefatura depende su organización y funcionamiento.

El Servicio de Reclamaciones adecuará sus actuaciones a las directrices que emanen de la Comisión Ejecutiva (68) del Banco de España.

El Servicio no facilitará información general sobre entidades de crédito o servicios bancarios.

NORMA DUODÉCIMA

Con independencia de su estructura funcional propia, en los casos en que el Jefe de los Servicios Jurídicos lo considere necesario, cualesquiera de las oficinas del Banco que para ello sean requeridas informarán sobre aspectos concretos de los expedientes en curso.

NORMA DECIMOTERCERA

El Servicio de Reclamaciones podrá recabar toda clase de información de las entidades sometidas a su competencia relacionada con los expedientes que tramite. El Jefe de los Servicios Jurídicos, a quien expresamente se le confieren las necesarias facultades, podrá acordar las comprobaciones precisas para la obtención de datos y documentos directamente en el domicilio u oficinas de aquellas, en cuyo caso actuará investido de las facultades de inspección que le corresponden al Banco de España. En el requerimiento en que así lo acuerde, hará constar los extremos sobre los que versen las comprobaciones y el nombre de las personas que las hayan de llevar a cabo.

NORMA DECIMOCUARTA

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio, será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito ante el defensor del cliente (u órgano equivalente) de la entidad de crédito,

caso de existir. El defensor del cliente deberá acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten.

Si el defensor del cliente denegara la admisión de la reclamación, denegación que en todo caso deberá ser motivada, o se produjese resolución no satisfactoria para el reclamante, o hubieran transcurrido dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución, el interesado podrá interponer su reclamación ante el Servicio.

2. A efectos de lo preceptuado en el apartado primero de esta norma, se considerará que existe defensor del cliente cuando una entidad o conjunto de entidades tenga establecida o se someta formalmente a institución u órgano creado con finalidad de salvaguarda de los derechos e intereses de sus clientes, y debidamente comunicado al Banco de España.

NORMA DECIMOQUINTA

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada, mediante escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, además, de la persona que lo represente, justificando la representación. Número de DNI para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Denominación o razón social de la entidad a que se refiere el escrito de reclamación, y oficina u oficinas donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- c) Hechos, razones y solicitud en que se concreten, con claridad, las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Servicio, haciendo constar expresamente que las mismas no son objeto de litigio ante los tribunales ordinarios de justicia.
- d) Fecha en que fue presentada la reclamación al defensor del cliente de la entidad reclamada, caso de existir, justificando documentalmente dicha presentación o, en su caso, la denegación de su admisión o la resolución emitida.
- e) Lugar, fecha y firma.

Además, el reclamante deberá aportar las pruebas documentales en que apoye su reclamación.

Solamente se tramitarán las reclamaciones que se formulen por escrito y se refieran a operaciones concretas.

(68) Modificado según disposición adicional segunda de la Ley 13/1994, de 1 de junio.

NORMA DECIMOSEXTA

Las reclamaciones podrán presentarse directamente en el Servicio, radicado en la sede central del Banco de España, o en las sucursales de este. Las presentadas en sucursales serán inmediatamente remitidas a la central, Servicios Jurídicos, reteniendo aquellas una fotocopia justificativa.

NORMA DECIMOSÉPTIMA

Recibida la reclamación por el Servicio se procederá a la apertura de expediente. Si no se encontrase suficientemente justificada la identidad del reclamante o de la entidad afectada, no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de aquella, o no se acreditase haberla formulado previamente al defensor del cliente, se requerirá al firmante, conforme al artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (69), para completar la información en plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite.

Las partes tendrán acceso al correspondiente expediente.

Las reclamaciones admitidas a trámite que se refieran a operaciones sobre activos financieros emitidos por un tercero se pondrán en conocimiento del emisor de esos activos.

NORMA DECIMOCTAVA

Conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (70), el Jefe de los Servicios Jurídicos podrá disponer la acumulación de expedientes que guarden íntima conexión.

NORMA DECIMONOVENA

Antes de la finalización del expediente, la entidad a quien se refiera la reclamación deberá ser oída, sin perjuicio de los datos que de la misma pueda recabar el Servicio. Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en plazo de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos a los efectos procedentes, pudiendo continuar el procedimiento.

(69) Circular 5/1994, de 22 de julio.

(70) Circular 5/1994, de 22 de julio.

NORMA VIGÉSIMA

El expediente deberá resolverse en plazo máximo de tres meses desde la última actuación que en él conste. Si ello no fuese posible, deberán hacerse constar expresamente en el informe final las causas que lo han impedido.

NORMA VIGÉSIMA PRIMERA

El expediente concluirá con el informe a que se refiere el apartado c) del número noveno de la Orden (71). Tal informe, que será motivado, deberá contener unas conclusiones claras en las que, al menos, se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de disciplina y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas bancarias.

NORMA VIGÉSIMA SEGUNDA

El informe se notificará a las partes.

El Servicio informará regularmente a la Comisión Ejecutiva (72), en la forma que este determine, de la situación general de los trámites y de las incidencias más importantes.

NORMA VIGÉSIMA TERCERA

Si a la vista del informe emitido en el expediente de reclamación, del que se dedujere que ha existido perjuicio para el reclamante en sus relaciones con la entidad de crédito, esta rectificase su situación con aquel, conforme a lo previsto en las conclusiones, deberá ponerlo en conocimiento del Banco de España y justificarlo documentalmente en el plazo máximo de un mes a contar de la notificación del informe, procediéndose a su archivo. De no recibirse noticias en dicho plazo, se procederá asimismo al archivo de la reclamación, quedando el expediente como antecedente a los efectos legales que procedan. El archivo decretado se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otro orden en que haya podido incurrir la entidad.

Si la rectificación se produjese en cualquier momento anterior del expediente y fuere a satisfacción del reclamante, deberá también justificarse documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la

(71) OM de 12 de diciembre de 1989.

(72) Modificado según disposición adicional segunda de la Ley 13/1994, de 1 de junio.

reclamación sin más trámite, salvo lo establecido en la norma siguiente.

NORMA VIGÉSIMA CUARTA

Si de las actuaciones practicadas se dedujere el quebrantamiento de normas de disciplina o se detectaren indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de control de cambios, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, los Servicios Jurídicos darán cuenta a la Comisión Ejecutiva (73) a los efectos oportunos.

Además, en caso de allanamiento o desistimiento de las partes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el Servicio podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

NORMA VIGÉSIMA QUINTA

El Servicio de Reclamaciones mantendrá un fichero de entidades y reclamantes en el que se harán constar, a los efectos procedentes, las reclamaciones estimadas y las desestimadas.

NORMA VIGÉSIMA SEXTA

El Servicio rechazará las reclamaciones sobre las que ya hubiese recaído el informe previsto en las presentes normas, y las que sean objeto de litigio ante los tribunales de justicia.

Se rechazarán asimismo las reclamaciones que formulen los clientes de las entidades de crédito distintas de las de depósito y que se refieran a operaciones concertadas o hechos acaecidos con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 26/1988, de 29 de julio (74).

NORMA VIGÉSIMA SÉPTIMA

En lo no previsto expresamente en la Orden (75) y en las anteriores normas, será de aplicación a las actuaciones del Servicio de Reclamaciones la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (76).

(73) Modificado según disposición adicional segunda de la Ley 13/1994, de 1 de junio.

(74) De disciplina e intervención de entidades de crédito.

(75) OM de 12 de diciembre de 1989.

(76) Circular 5/1994, de 22 de julio.

NORMAS FINALES

NORMA VIGÉSIMA OCTAVA.—Entrada en vigor y normas transitorias.

La presente Circular entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del Estado (77), sin perjuicio de las obligaciones derivadas directamente de la Orden (78), que tienen vigencia desde el día 1 de enero de 1990. No obstante lo anterior, se establecen las siguientes normas transitorias:

1. La entrega de documentos contractuales, que obligaba a las entidades de depósito desde el día 1 de marzo de 1989 en virtud de la normativa anterior, se aplicará por las entidades de crédito distintas de las de depósito a todas las operaciones que se formalicen a partir del día 1 de noviembre de 1990.

2. Antes de 1 de enero de 1993 todas las entidades de crédito deberán tener a disposición de quienes, a 1 de enero de 1990, fuesen titulares de operaciones de duración indeterminada, de las previstas en el apartado 1 de la norma sexta de esta circular, los correspondientes documentos contractuales, debiendo comunicar a los titulares su derecho a obtener dichos documentos. No obstante, si el cliente lo solicitara antes, deberá procesarse a su entrega dentro de los treinta días siguientes a la solicitud.

3. Las entidades de crédito distintas de las de depósito no estarán obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en las normas sexta y séptima de la presente circular, hasta el 1 de noviembre de 1990.

4. Las normas de valoración contenidas en el anexo IV entrarán en vigor el 1 de enero de 1991, aplicándose hasta entonces las anteriormente vigentes.

5. Las entidades de depósito tendrán de plazo hasta el 1 de noviembre de 1990 para publicar y remitir al Banco de España las declaraciones obligatorias de tipos de operaciones activas ajustadas a lo dispuesto en la norma primera de esta circular. Las modificaciones introducidas en las informaciones a que se refiere la norma segunda (anexos II y III) deberán incorporarse a las declaraciones correspondientes al mes de noviembre de 1990.

NORMA VIGÉSIMA NOVENA.—Normas complementarias.

1. La norma sexta de la Circular del Banco de España 20/87, de 9 de junio, a las entidades gestoras de anotaciones en cuenta, queda redactada como sigue:

(77) 20 de septiembre de 1990.

(78) OM de 12 de diciembre de 1989.

1. Las entidades gestoras establecerán las tarifas de comisiones a aplicar a sus clientes por la gestión de saldos de valores de deuda anotada. Dichas tarifas figurarán en epígrafe aparte dentro de las generales de la entidad y estarán sujetas a las condiciones de publicidad y comunicación al Banco de España establecidas para las entidades de crédito en la Circular 8/1990, de 7 de septiembre.

2. Con arreglo a lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 8 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores, no podrán aplicarse comisiones por la inscripción y mantenimiento en el correspondiente registro, a favor de los suscriptores, de los valores representados por medio de anotaciones en cuenta.

3. Las entidades gestoras de anotaciones en cuenta deberán especificar en la tarifa las comisiones aplicables a las operaciones de esta naturaleza, entendiéndose la falta de esta especificación como gratuidad del servicio. La remuneración por el servicio de suscripción no podrá quedar englobada en el precio cargado al cliente, que habrá de coincidir necesariamente con el de adjudicación a la entidad gestora en la subasta (79).

2. Todas las entidades de crédito comunicarán al Banco de España (Servicios de Inspección), tan pronto como se produzcan, las aperturas de oficinas dentro del territorio nacional, así como los cambios de domicilio, cesiones, traspasos y cierres de oficinas.

NORMA TRIGÉSIMA.—Derogaciones.

A la entrada en vigor de la presente quedarán derogadas las Circulares siguientes:

- Número 7, de 17.12.73, a las cajas de ahorros, sobre publicidad.

(79) La Circular 20/1987 ha sido derogada por Circular 6/1991, de 13 de noviembre (BOE del 23), cuya norma séptima dispone que «las entidades gestoras establecerán las tarifas de comisiones a aplicar por sus clientes por la gestión de sus saldos de valores de Deuda Pública anotada. Dichas tarifas figurarán en epígrafe aparte dentro de las generales de la entidad y estarán sujetas a las condiciones de publicidad y comunicación al Banco de España establecidas en la Circular 8/1990».

- Número 7, de 17.12.73, a las cooperativas de crédito, sobre publicidad.
- 24/1987, de 21 de julio. Organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones.
- 15/1988, de 5 de diciembre. Entidades de depósito. Tipos de interés, comisiones y normas de actuación con la clientela.
- 16/1988, de 29 de diciembre. Entidades de depósito. Entrada en vigor de la Circular 15/1988, de 5 de diciembre.

Madrid, 7 de septiembre de 1990.

EL GOBERNADOR.

DISPOSICIÓN FINAL.—Circular 5/1994.

La presente Circular entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Las entidades ajustarán sus tarifas y la información a suministrar en el tablón de anuncios a lo dispuesto en esta Circular antes del 15 de septiembre de 1994.

Madrid, 22 de julio de 1994

EL GOBERNADOR.

ENTRADA EN VIGOR.—Circular 3/1996.

La presente Circular entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial del Estado. No obstante, las entidades tendrán de plazo hasta el 1 de junio de 1996 para aplicar las modificaciones introducidas por la presente Circular respecto a la publicación de tipos de cambio, en la norma primera bis y en el apartado 2 de la norma quinta de la Circular 8/1990, y, respecto al cálculo del «coste efectivo remanente», en el apartado 6 de la norma octava de la citada Circular 8/1990.

Madrid, 27 de febrero de 1996.

EL GOBERNADOR.

ANEXO I

DECLARACIÓN OBLIGATORIA DE TIPOS DE OPERACIONES ACTIVAS

Tipo preferencial
Otros tipos de referencia
<div>Descubiertos en cuenta corriente</div> <div>Descubiertos en cuenta corriente con consumidores</div> <div>Resto descubiertos (80)</div> <div>Excedidos en cuenta de crédito</div>

(81)

(80) Se introducen dos subapartados en la línea de «Descubiertos en cuenta corriente», por Circular 3/1996.

(81) Se suprimen las notas explicativas que figuraban en el anexo I, por Circular 3/1996.

ANEXO II (82)

**TIPOS DE INTERÉS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN PESETAS EN ESPAÑA
CON EL SECTOR PRIVADO RESIDENTE**

Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)

	PLAZOS			
	Hasta tres meses inclusive	Más de tres meses a menos de un año	Un año a menos de tres años	Tres años o más
Descuento comercial				
Cuentas de crédito (b)				
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros)				
Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre (c)				
	PERÍODOS DE REVISIÓN DEL TIPO DE INTERÉS			
	Un mes	Tres meses	Mayor plazo	
Créditos a tipo variable				

(a) Todos los tipos deben representar el coste efectivo (TAE) para los clientes, determinado de acuerdo con las normas de cálculo establecidas en la presente circular.

(b) Bajo la hipótesis de una disposición total del límite.

(c) Incluidos los concertados a tipo variable, que no figurarán entre los reflejados en la fila siguiente.

NOTA: Se excluirán del cálculo las operaciones realizadas con empleados, cuando estas se concierten a tipos de interés fuera de mercado, en el marco de acuerdos recogidos en el convenio colectivo o en virtud de cualquier otra circunstancia derivada de la relación laboral.

En las operaciones que cuenten con subvención de tipo de interés, se tomará la remuneración total obtenida por la entidad, con independencia del tipo abonado por el cliente.

(82) Se modifica el anexo II, por Circular 3/1996.

SUBROGACIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Ley 2/1994, de 30 de marzo (BOE del 4 de abril)

El descenso generalizado de los tipos de interés experimentado en los últimos meses ha repercutido, como es lógico, en los de los préstamos hipotecarios, y parece razonable y digno de protección que los ciudadanos que concertaron sus préstamos con anterioridad a la bajada de los tipos puedan beneficiarse de las ventajas que supone este descenso. Pero, por otra parte, la situación de estos prestatarios se ve agravada por la concurrencia de una doble circunstancia, que determina la inviabilidad económica del «cambio de hipoteca»: la fuerte comisión por amortización anticipada, impuesta por las entidades crediticias al tiempo de otorgar el contrato y la duplicación de gastos que implican la cancelación de un crédito hipotecario y la constitución de otro nuevo. Esta Ley viene además a cumplir con el mandato parlamentario que en su moción del 2 de noviembre de 1993, aprobada por unanimidad, instaba al Gobierno a «habilitar los mecanismos para que los deudores, en aplicación de los artículos 1.211 y concordantes del Código Civil, puedan subrogar sus hipotecas a otro acreedor».

Esta situación, históricamente reiterada, puede encontrar solución adecuada por la vía de la subrogación convencional prevista por el artículo 1.211 del Código Civil que la configura como un acto potestativo —voluntario— del deudor. No obstante, la concisa normativa de dicho precepto no resulta suficiente para resolver la problemática que plantea esta institución, cuando el primer acreedor y el que se subroga son algunas de las entidades financieras a las que se refiere la Ley de Mercado Hipotecario. Resulta por ello procedente establecer una regulación específica del referido supuesto —acotado por el artículo 1—, que facilite su desarrollo y abarate su coste.

El artículo 2 establece los requisitos de la subrogación, posibilitando el ejercicio de esta potestad por el deudor, en el supuesto de que el primer acreedor no preste la colaboración debida. El procedimiento instrumentado análogo al previsto por el artículo 153, párrafo 5, de la Ley Hipotecaria, tiene idéntico fundamento que este, reforzado si cabe por el hecho de tratarse de

una liquidación a practicar entre dos entidades financieras a las que hay que presumir, por el mero hecho de serlo, la necesaria lealtad comercial recíproca.

El artículo 3 limita la cuantía de la cantidad a percibir por la entidad acreedora, en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito, en los préstamos a interés variable. La razón de esta reducción estriba en que en esta modalidad de préstamos, a diferencia de lo que ocurre en los préstamos a tipo fijo el acreedor asume habitualmente un escaso riesgo financiero, lo que asemeja en este caso dicha comisión de cancelación a una pena por desistimiento. Y como toda pena es siempre equitativamente moderable por los Tribunales, según el artículo 1.154 del Código Civil, resulta lógico concluir que esta moderación pueda efectuarse también por Ley, muy especialmente en momentos de crisis económica y tratándose de contratos en masa de ejecución sucesiva y de larga duración, en los que el consumidor se ha adherido a un texto contractual preestablecido por la entidad de crédito. Y no cabe objetar que esta limitación implique una injerencia de la Administración en el libre funcionamiento del mercado, pues no es otra cosa sino una mejora del sistema jurídico-institucional, para adecuar la ordenación del mercado las necesidades de cada momento. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se tiene en cuenta ponderadamente la repercusión que el pago anticipado puede acarrear a la entidad de crédito moderando su cuantía al fijar un porcentaje significativo en los préstamos a interés variable. A estos efectos se entenderá como préstamo de interés variable aquel que modifica su tipo de interés en el transcurso de su período de amortización.

Los artículos 4, 5 y 6 regulan diversos aspectos de la escritura de subrogación, registrales y de la ejecución hipotecaria. Y los artículos 7 y 8 introducen una drástica reducción de los costes fiscales y del sistema de protección preventiva de la seguridad jurídica privada.

Por último, se ha considerado beneficioso tanto para los acreedores como para los deudores, bonificar los

mismos costes, antes dichos, en el caso de la novación modificativa del préstamo hipotecario entre acreedor y deudor; operación que resultará muy beneficiosa para el deudor por ser la que soporta menos gastos y muy estimulante para el acreedor al darle ocasión de no perder a su propio cliente.

Artículo 1. Ámbito

1. Las entidades financieras a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Mercado Hipotecario, podrán ser subrogadas por el deudor, en los préstamos hipotecarios concedidos, por otras entidades análogas, con sujeción a lo dispuesto en esta Ley.

2. La subrogación a que se refiere el apartado anterior será de aplicación a los contratos de préstamo hipotecario; cualquiera que sea la fecha de su formalización y aunque no conste en los mismos la posibilidad de amortización anticipada.

Artículo 2. Requisitos de la subrogación

El deudor podrá subrogar a otra entidad financiera de las mencionadas en el artículo anterior sin el consentimiento de la entidad acreedora, cuando para pagar la deuda haya tomado prestado el dinero de aquella por escritura pública, haciendo constar su propósito en ella, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.211 del Código Civil.

La entidad que esté dispuesta a subrogarse presentará al deudor una oferta vinculante en la que constarán las condiciones financieras del nuevo préstamo hipotecario. La aceptación de la oferta por el deudor implicará su autorización para que la oferente se la notifique a la entidad acreedora y la requiera para que le entregue, en el plazo máximo de siete días naturales, certificación del importe del débito del deudor por el préstamo hipotecario en que se ha de subrogar.

Entregada la certificación, la entidad acreedora tendrá derecho a enervar la subrogación si en el plazo máximo de quince días naturales a contar desde dicha entrega, formaliza con el deudor novación modificativa del préstamo hipotecario. En caso contrario, para que la subrogación surta efectos, bastará que la entidad subrogada declare en la misma escritura haber pagado a la acreedora la cantidad acreditada por esta, por capital pendiente e intereses y comisión devengados y no satisfechos. Se incorporará a la escritura un resguardo de la operación bancaria realizada con tal finalidad solutoria.

No obstante, si el pago aún no se hubiera efectuado porque la entidad acreedora no hubiese comunicado la cantidad acreditada o se negase por cualquier causa a admitir su pago, bastará con que la entidad subrogada

la calcule, bajo su responsabilidad y asumiendo las consecuencias de su error, que no serán repercutibles al deudor, y, tras manifestarlo, deposite dicha suma en poder del notario autorizante de la escritura de subrogación a disposición de la entidad acreedora. A tal fin, el notario notificará de oficio a la entidad acreedora, mediante la remisión de copia autorizada de la escritura de subrogación, pudiendo aquella alegar error en la misma forma, dentro de los ocho días siguientes.

En este caso, y sin perjuicio de que la subrogación surta todos sus efectos, el juez que fuese competente para entender del procedimiento de ejecución, a petición de la entidad acreedora o de la entidad subrogada, citará a estas, dentro del término de ocho días, a una comparecencia, y, después de oírlas, admitirá los documentos que se presenten, y acordará, dentro de los tres días, lo que estime procedente. El auto que dicte será apelable en un solo efecto, y el recurso se sustanciará por los trámites de apelación de los incidentes.

Artículo 3. Comisión por amortización anticipada

En las subrogaciones que se produzcan en los préstamos hipotecarios, a interés variable, referidos en el artículo 1 de esta Ley, la cantidad a percibir por la entidad acreedora en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito, se calculará sobre el capital pendiente de amortizar, de conformidad con las siguientes reglas:

1.^a Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto.

2.^a Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 1 %, la comisión a percibir será la pactada.

3.^a En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 1 % cualquiera que sea la que se hubiere pactado. No obstante, si la entidad acreedora demuestra la existencia de un daño económico que no implique la sola pérdida de ganancias, producido de forma directa como consecuencia de la amortización anticipada, podrá reclamar aquel. La alegación del daño por la acreedora no impedirá la realización de la subrogación, si concurren las circunstancias establecidas en la presente Ley, y solo dará lugar a que se indemnice, en su momento, la cantidad que corresponda por el daño producido.

Artículo 4. Escritura

En la escritura de subrogación solo se podrá pactar la mejora de las condiciones del tipo de interés, tanto

ordinario como de demora, inicialmente pactado o vigente.

Artículo 5. Registro

El hecho de la subrogación no surtirá efecto contra tercero, si no se hace constar en el Registro por medio de una nota marginal, que expresará las circunstancias siguientes:

1.^a La persona jurídica subrogada en los derechos del acreedor.

2.^a Las nuevas condiciones pactadas del tipo de interés.

3.^a La escritura que se anote, su fecha, y el notario que la autorice.

4.^a La fecha de presentación de la escritura en Registro y la de la nota marginal.

5.^a La firma del registrador, que implicará la conformidad de la nota con la copia de la escritura de donde se hubiere tomado.

Bastará para que el registrador practique la inscripción de la subrogación que la escritura cumpla lo dispuesto en el artículo 2 de esta Ley, aunque no se haya realizado aún la notificación al primitivo acreedor. No serán objeto de nueva calificación las cláusulas inscritas del préstamo hipotecario que no se modifiquen. El registrador no podrá exigir la presentación del título de crédito.

Artículo 6. Ejecución

La entidad subrogada deberá presentar para la ejecución de la hipoteca, además de su primera copia auténtica inscrita de la escritura de subrogación, el título de crédito, revestido de los requisitos que la Ley de Enjuiciamiento Civil exige para despachar ejecución. Si no pudiese presentar el título inscrito, deberá acompañar con la copia de la escritura de subrogación, certificación del Registro que acredite la inscripción y subsistencia de la hipoteca.

La ejecución de la hipoteca se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil y en la Ley Hipotecaria.

Artículo 7. Beneficios fiscales

Estará exenta la escritura que documente la operación de subrogación en la modalidad gradual de «Actos Jurídicos Documentados» sobre documentos notariales.

Artículo 8. Honorarios notariales y registrales

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales se tomará como base la cifra del capital pendiente de amortizar en el momento de la subrogación, y se entenderá que el documento autorizado contiene un solo concepto.

Artículo 9. Beneficios fiscales y honorarios notariales y registrales en la novación modificativa de préstamos hipotecarios

Estarán exentas en la modalidad gradual de «Actos Jurídicos Documentados» las escrituras públicas de novación modificativa de préstamos hipotecarios pactados de común acuerdo entre acreedor y deudor, siempre que el acreedor sea una de las entidades a que se refiere el artículo 1 de esta Ley y la modificación se refiera a la mejora de las condiciones del tipo de interés, inicialmente pactado o vigente. Conjuntamente con esta mejora se podrá pactar la alteración del plazo.

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales de dicho tipo de escrituras, se tomará como base la que resulte de aplicar al importe de la responsabilidad hipotecaria vigente el diferencial entre el interés del préstamo que se modifica y el interés nuevo.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

En los préstamos hipotecarios, a interés variable, a que se refiere el artículo 1 de esta Ley, la entidad acreedora no podrá percibir por comisión de amortización anticipada no subrogatoria más del 1 % del capital que se amortiza aunque estuviese pactada una comisión mayor.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

1. Se añaden los siguientes apartados al artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito:

«e) Efectuar, por sí o a través del Banco de España, la publicación regular, con carácter oficial, de determinados índices o tipos de interés de referencia que puedan ser aplicados por las entidades de crédito a los préstamos a interés variable, especialmente en el caso de préstamos hipotecarios.

Sin perjuicio de la libertad de contratación, el Ministro de Economía y Hacienda podrá establecer requisitos especiales en cuanto al contenido informativo de las cláusulas contractuales definitorias del tipo de interés, y a la comunicación al deudor del tipo aplicable en cada período, para aquellos contratos de préstamo a interés variable en los que se pacte la utilización de índices

o tipos de interés de referencia distintos de los oficiales señalados en el párrafo precedente.

f) Extender el ámbito de aplicación de las normas dictadas al amparo de los apartados precedentes a cualesquiera contratos u operaciones de la naturaleza prevista en dichas normas, aun cuando la entidad que intervenga no tenga la condición de entidad de crédito.»

2. Las normas que se dicten al amparo de lo dispuesto en el apartado precedente de esta disposición adicional serán de aplicación a los préstamos y operaciones que se concierten con posterioridad a la entrada en vigor de tales normas.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA

Se añade un nuevo párrafo al artículo 45 l.C) del Real Decreto Legislativo 1/1993, de 20 de septiembre, por el

que se aprueba el texto refundido del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, con el siguiente texto:

«23.^a La Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.»

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA

Se autoriza al Gobierno a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la debida aplicación de esta Ley.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

Esta Ley entrará en vigor el mismo día de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

**TRANSPARENCIA DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS
DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS
Orden de 5 de mayo de 1994 (BOE del 11) (1)**

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para, con el fin de proteger los legítimos intereses de la clientela activa y pasiva de las entidades de crédito, y sin perjuicio de la libertad de contratación, determinar las cuestiones o eventualidades que los contratos referentes a operaciones financieras típicas habrán de tratar o prever de forma expresa, así como exigir el establecimiento por las entidades de modelos para ellos, pudiendo imponer alguna modalidad de control administrativo sobre dichos modelos.

La presente Orden, que complementa la de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, hace uso de la mencionada habilitación en relación con los préstamos en los que la garantía hipotecaria recaiga sobre una vivienda, operación financiera típica generalmente asociada a la adquisición del inmueble.

Dada su finalidad tuitiva, la Orden se circunscribe deliberadamente a los préstamos hipotecarios sobre viviendas, concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 25 millones de pesetas.

La Orden, cuya finalidad primordial es garantizar la adecuada información y protección de quienes concierten préstamos hipotecarios, presta especial atención a la fase de elección de la entidad de crédito, exigiendo a esta la entrega obligatoria de un folleto informativo inicial en el que se especifiquen con claridad, de forma lo más estandarizada posible, las condiciones financieras de los préstamos. Téngase presente que la primera premisa para el buen funcionamiento de cualquier mercado, y, a la postre, la forma más eficaz de proteger al demandante de crédito en un mercado con múltiples

oferentes, reside en facilitar la comparación de las ofertas de las distintas entidades de crédito, estimulando así la efectiva competencia entre estas.

Pero la Orden, además de facilitar la selección de la oferta de préstamo más conveniente para el prestatario, pretende asimismo facilitar a este la perfecta comprensión e implicaciones financieras del contrato de préstamo hipotecario que finalmente vaya a concertar. De ahí la exigencia de que tales contratos, sin perjuicio de la libertad de pactos, contengan un clausulado financiero estandarizado en cuanto a su sistemática y contenido, de forma que sean comprensibles por el prestatario.

A esa adecuada comprensión deberá colaborar el Notario que autorice la escritura de préstamo hipotecario, advirtiéndolo expresamente al prestatario del significado de aquellas cláusulas que, por su propia naturaleza técnica, pudieran pasarle inadvertidas. Las significativas precisiones que sobre la actuación de los Notarios establece la Orden en su artículo 7 justifican, por lo demás, que, aun constituyendo desarrollo del citado artículo 48.2 de la Ley 26/1988, la presente disposición se dicte conjuntamente por los Ministros de Justicia y de Economía y Hacienda.

En su virtud y a propuesta conjunta de los Ministros de Justicia y de Economía y Hacienda, de acuerdo con el Consejo de Estado, he tenido a bien disponer.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de aplicación

1. La presente Orden será de aplicación obligatoria a la actividad de las entidades de crédito, de las entidades aseguradoras y de otras entidades financieras,

(1) Modificada por Orden de 27 de octubre de 1995 (BOE del 1 de noviembre).

relacionada con la concesión de préstamos con garantía hipotecaria, cuando concurren simultáneamente las siguientes circunstancias (2):

1.^a Que se trate de un préstamo hipotecario y la hipoteca recaiga sobre una vivienda.

2.^a Que el prestatario sea persona física.

3.^a Que el importe del préstamo solicitado sea igual o inferior a 25 millones de pesetas, o su equivalente en divisas.

2. La presente Orden será de aplicación a las actividades citadas que se realicen en España, cualquiera que sea el lugar de domicilio de las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (3) que pretenda actuar como prestamista o el lugar de formalización del préstamo. En particular, se presumirán sujetos a esta Orden los préstamos con garantía hipotecaria sobre viviendas situadas en territorio español, otorgados a personas residentes en España.

3. Con independencia de las reglas establecidas en el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compra-venta y arrendamiento de viviendas, en los préstamos otorgados por entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (4) a constructores o promotores inmobiliarios, cuando el constructor o promotor prevea una posterior sustitución por los adquirentes de las viviendas en préstamos que cumplan las condiciones establecidas en el número 1 de este artículo, resultará de aplicación lo dispuesto sobre índices o tipos de interés de referencia en los números 2 y 3 del artículo 6 de esta Orden. Asimismo, las escrituras de tales préstamos incluirán cláusulas con contenido similar al de las cláusulas financieras previstas en el anexo II de la presente Orden (con excepción de la 1.^a, 1.^a bis y 4.^a, apartado 1).

4. Aun cuando se den las circunstancias establecidas en el número 1 de este artículo, no quedará sujeta a la presente Orden la constitución de hipoteca en garantía de deudas anteriores de naturaleza no hipotecaria contraídas frente a la entidad a la que se refiere el artículo 1.1 (5) en cuyo favor se constituya la hipoteca o a otras entidades pertenecientes al grupo de esta.

5. En lo no previsto para los préstamos hipotecarios en la presente Orden será de aplicación lo dispuesto en la Orden de este Ministerio de 12 de diciembre de

1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito y en sus normas de desarrollo.

Artículo 2. Naturaleza de la presente Orden

1. El incumplimiento por las entidades de crédito de las obligaciones establecidas en esta Orden podrá ser sancionado de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito.

2. Lo establecido en la presente Orden se entenderá con independencia de lo dispuesto en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en las demás Leyes que resulten de aplicación.

CAPÍTULO II

ACTOS PREPARATORIOS

Artículo 3. Folleto informativo

1. Las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (5) deberán obligatoriamente informar a quienes soliciten préstamos hipotecarios sujetos a esta Orden mediante la entrega de un folleto cuyo contenido mínimo será el establecido en el anexo I de esta norma.

Si se trata de impresos que no contuvieran toda la información prevista en el citado modelo, las entidades deberán completarlos antes de su entrega.

2. La entrega del folleto será gratuita, pudiendo el interesado conservarlo en su poder aun cuando opte por no concertar el préstamo con la entidad.

3. Salvo lo dispuesto sobre comisiones en la citada Orden de 12 de diciembre de 1989 y en sus normas de desarrollo y lo establecido en el artículo 4.1, las condiciones contenidas en el folleto informativo tendrán carácter orientativo, lo que se hará constar en él de forma expresa.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto sobre publicidad falsa o engañosa en el artículo 8.º 3 de la citada Ley 26/1984 y en las demás disposiciones aplicables.

Artículo 4.— Gastos y servicios accesorios

1. Cuando la entidad concierte o efectúe la tasación del inmueble u otro servicio que considere necesari-

(2) Nueva redacción dada por la Orden de 27 de octubre de 1995.

(3) Modificado por Orden de 27 de octubre de 1995.

(4) Modificado por Orden de 27 de octubre de 1995.

(5) Modificado por Orden de 27 de octubre de 1995.

rio, y dicho gasto sea por cuenta del cliente, deberá indicar a este la identidad de los profesionales o entidades seleccionados al efecto.

Si el servicio fuera prestado directamente por la entidad a la que se refiere el artículo 1.1 (6) o la relación de profesionales o entidades seleccionadas incluyera un número de ellos igual o inferior a tres, la entidad a la que se refiere el artículo 1.1 (6) deberá suministrar, además, al cliente las tarifas de honorarios aplicables.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de la prohibición contenida en el artículo 10.1.c), apartado 12, de la citada Ley 26/1984.

2. Cuando la entidad a la que se refiere el artículo 1.1 (6) concierte o efectúe directamente la tasación del inmueble pero tales gastos sean a cargo del solicitante, la entidad a la que se refiere el artículo 1.1 (6) deberá entregar a este copia del informe de tasación si la operación llega a formalizarse o el original de dicho informe, en caso contrario.

3. El folleto informativo indicará con claridad los gastos preparatorios de la operación, tales como tasación, comprobación de la situación registral del inmueble, u otros que se consideraran a cargo del cliente aun cuando el préstamo no llegue a otorgarse.

Artículo 5. Oferta vinculante

1. Efectuadas la tasación del inmueble y, en su caso, las oportunas comprobaciones sobre la situación registral de la finca y la capacidad financiera del prestatario, la entidad a la que se refiere el artículo 1.1 (7) vendrá obligada a efectuar una oferta vinculante de préstamo al potencial prestatario o, en su caso, a notificarle la denegación del préstamo.

La oferta se formulará por escrito, y especificará, en su mismo orden, las condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras señaladas en el anexo II de esta Orden para la escritura de préstamo. La oferta deberá ser firmada por representante de la entidad y, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega.

2. En el documento que contenga la oferta vinculante se hará constar el derecho del prestatario, en caso de que acepte la oferta, a examinar el proyecto de documento contractual, con la antelación a que se refiere el número 2 del artículo 7, en el despacho del Notario autorizante.

CAPÍTULO III

DOCUMENTO CONTRACTUAL

Artículo 6. Cláusulas financieras del contrato

1. Las escrituras públicas en las que se formalicen los préstamos hipotecarios sometidos a la presente Orden contendrán, debidamente separadas de las restantes, cláusulas financieras que ajustarán su orden y contenido a lo establecido en el anexo II de la presente Orden. Las demás cláusulas de tales documentos contractuales no podrán, en perjuicio del prestatario, desvirtuar el contenido de aquellas.

Excepcionalmente, en el caso de contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden que, por su naturaleza especial, no puedan adecuarse íntegramente al modelo de cláusulas financieras establecidas en el citado anexo II, podrán las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (7) someter a la verificación previa de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera los correspondientes modelos de contrato, justificando adecuadamente las circunstancias que impiden acomodarse a las cláusulas del citado anexo. Transcurridos dos meses sin que recaiga resolución expresa, se entenderá verificado favorablemente el modelo.

2. En el caso de préstamos a tipo de interés variable sujetos a la presente Orden, las entidades de crédito únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones:

a) Que no dependan exclusivamente de la propia entidad de crédito, ni sean susceptibles de influencia por ella en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.

b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

3. En el caso de préstamos a tipo de interés variable sujetos a la presente Orden, no será precisa la notificación individualizada al prestatario de las variaciones experimentadas en el tipo de interés aplicable cuando se den simultáneamente las siguientes circunstancias:

1.^a Que se haya pactado la utilización de un índice o tipo de referencia oficial de los previstos en la disposición adicional segunda de esta Orden.

2.^a Que el tipo de interés aplicable al préstamo esté definido en la forma prevista en las letras a) o b) del número 1 de la cláusula 3.^a bis del anexo II de esta Orden.

(6) Modificado por Orden de 27 de octubre de 1995.

(7) Modificado por Orden de 27 de octubre de 1995.

Artículo 7. Acto de otorgamiento

1. En materia de elección de Notario se estará a lo dispuesto en el Reglamento Notarial y demás disposiciones aplicables.

2. El prestatario tendrá derecho a examinar el proyecto de escritura pública de préstamo hipotecario en el despacho del Notario al menos durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento. El prestatario podrá renunciar expresamente, ante el Notario autorizante, al señalado plazo siempre que el acto de otorgamiento de la escritura pública tenga lugar en la propia Notaría.

3. En cumplimiento del Reglamento Notarial y, en especial, de su deber de informar a las partes del valor y alcance de la redacción del instrumento público, deberá el Notario:

1.º Comprobar si existen discrepancias entre las condiciones financieras de la oferta vinculante del préstamo y las cláusulas financieras del documento contractual, advirtiéndolo al prestatario de las diferencias que, en su caso, hubiera constatado y de su derecho a desistir de la operación.

2.º En el caso de préstamo a tipo de interés variable, advertir expresamente al prestatario cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que el índice o tipo de interés de referencia pactado no sea uno de los oficiales a los que se refiere la disposición adicional segunda de esta Orden.

b) Que el tipo de interés aplicable durante el período inicial sea inferior al que resultaría teóricamente de aplicar en dicho período inicial el tipo de interés variable pactado para períodos posteriores.

c) Que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés. En particular, cuando las limitaciones no sean semejantes al alza y a la baja, el Notario consignará expresamente en la escritura esa circunstancia, advirtiéndolo de ello a ambas partes.

3.º En el caso de préstamos a tipo de interés fijo, comprobar que el coste efectivo de la operación que, calculado conforme a las reglas establecidas por el Banco de España, se hace constar a efectos informativos en el documento se corresponde efectivamente con las condiciones financieras del préstamo.

4.º En el caso de que esté prevista alguna cantidad a satisfacer por el prestatario al prestamista con ocasión del reembolso anticipado del préstamo, o que dichas facultades del prestatario se limiten de otro modo o no se mencionen expresamente, consignar expresa-

mente en la escritura dicha circunstancia, y advertir de ello al prestatario.

5.º En caso de que el préstamo esté denominado en divisas, advertir al prestatario sobre el riesgo de fluctuación del tipo de cambio.

6.º Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implican para el prestatario comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden.

En particular, queda también facultado para, mediante circular, adaptar el anexo I de esta Orden, relativo al folleto informativo sobre préstamos hipotecarios, a aquellos supuestos en que lo exija el desarrollo de nuevas modalidades de préstamo, o en que otras circunstancias relevantes aconsejen mejorar su contenido.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

El Banco de España, previo informe de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, definirá mediante circular un conjunto de índices o tipos de interés de referencia oficiales, susceptibles de ser aplicados por las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (8) a los préstamos hipotecarios a interés variable, y hará públicos sus valores regularmente.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

FOLLETO INFORMATIVO SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS SUJETOS A LA PRESENTE ORDEN

Elementos mínimos que contendrán los folletos informativos sobre préstamos hipotecarios sujetos a la presente Orden:

1. Identificación del préstamo:

Denominación comercial.

(8) Modificado por Orden de 27 de octubre de 1995.

Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasación del inmueble hipotecado.

Moneda del préstamo (solo si no fuera la peseta).

2. Plazo del préstamo:

Plazo total.

Plazo de carencia de amortización del principal.

Periodicidad de los pagos (mensual/trimestral/semestral/otros), y sistema de amortización.

3. Tipo de interés:

Modalidad del tipo de interés (fijo/variable).

Tipo de interés aplicable (indicación orientativa, mediante un intervalo, del tipo de interés nominal anual, en caso de préstamos a tipo fijo; o del margen sobre el índice de referencia, en caso de préstamos a tipo variable).

Índice o tipo de referencia, en préstamos a interés variable (identificación del índice o tipo, indicándose su evolución durante, al menos, los dos últimos años naturales, así como el último valor disponible).

Plazo de revisión del tipo de interés (primera revisión y periodicidad de sucesivas revisiones).

4. Comisiones (indíquense aquellas que resulten aplicables, señalando respecto a ellas, en todo caso, las máximas comunicadas al Banco de España y, optativamente, las mínimas previsibles):

Comisión de apertura.

Cantidad que, en caso de amortización anticipada, deberá satisfacer el prestatario a la entidad prestamista, distinguiendo, en su caso, entre amortización parcial y total.

Otras.

5. Gastos a cargo del prestatario:

Servicios que concertará o prestará directamente la entidad de crédito: Indíquense los conceptos aplicables (por ejemplo, tasación) y, cuando sea obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.1 de la Orden, las tarifas aplicables.

Indíquese la forma en que dichos gastos «suplidos» se cobrarán o repercutirán al cliente. Señálense expresamente los gastos que serán a cargo del solicitante del préstamo aun cuando el préstamo no llegue a formalizarse.

Servicios que deberá obligatoriamente contratar y abonar directamente el cliente: Indíquense los conceptos aplicables (por ejemplo, seguro de daños) y, con carácter meramente orientativo, su cuantía.

Impuestos y Aranceles (indíquense los conceptos aplicables y, de forma aproximada para cada uno de ellos, su base imponible y el tipo porcentual aplicable).

6. Importe de las cuotas periódicas: Se proporcionará al solicitante, a título orientativo, una tabla de cuotas periódicas, en función del plazo y tipo de interés.

ANEXO II

CLÁUSULAS FINANCIERAS DE LOS CONTRATOS DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO SUJETOS A LA PRESENTE ORDEN

Advertencia previa

Las cláusulas numeradas con ordinal simple (por ejemplo, la cláusula 1.^a) aparecerán necesariamente en todos los contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden; las numeradas con ordinal-bis (por ejemplo, la cláusula 1.^a bis) solo cuando resulten de aplicación. Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo previsto en el artículo 1.3 de la Orden para los contratos suscritos por constructores o promotores inmobiliarios.

1.^a Capital del préstamo.— La cláusula expresará:

a) El importe del préstamo.— Si se tratara de un préstamo en divisa (por ejemplo, ECUs), se especificará esta, definiéndose adecuadamente. En las cláusulas correspondientes (2.^a, 3.^a, etc.) se señalarán las especificidades (por ejemplo, moneda de pago, cálculo del importe en pesetas de cada pago, etc.) derivadas de que el préstamo esté denominado en moneda distinta de la peseta.

b) La forma de entrega del importe del préstamo.— Si la entrega se realiza mediante abono en una «cuenta especial» de la que el prestatario no pueda disponer libremente, deberá cumplimentarse obligatoriamente la cláusula 1.^a bis.

1.^a bis Cuenta especial.— En esta cláusula se especificará:

a) Las condiciones cuyo cumplimiento deba acreditar el prestatario antes de poder disponer libremente del saldo de dicha cuenta.

b) El plazo para el cumplimiento de dichas condiciones y las facultades resolutorias de la entidad prestamista en caso de que se rebase.

2.^a Amortización.— La cláusula indicará:

1.º Las fechas del primer y del último pago de amortización, cuando dichas fechas estén fijadas de antemano.

2.º El número, periodicidad y cuantía de las cuotas en que se divida la amortización del préstamo, cuando estuvieran fijadas de antemano.

Si se tratara de préstamos en divisas, se especificarán en este apartado las reglas a seguir para la determinación del valor en pesetas de cada cuota.

3.º Las condiciones para el ejercicio de la facultad de reembolso anticipado, expresándose en particular:

a) Las fechas de ejercicio de dicha facultad.

b) Si se hubiera pactado, la cantidad que con ocasión del reembolso anticipado deba satisfacer el prestatario a la entidad prestamista al ejercer dicha facultad, distinguiendo, en su caso, entre amortizaciones totales y parciales.

c) En caso de reembolso anticipado parcial, la cuantía mínima y el modo concreto en que este alterará el importe o número de las cuotas de amortización restantes, indicándose, en su caso, las facultades de elección que se reconozcan al efecto al prestatario.

4.º Cuando existan, las demás facultades que se reconozcan al prestatario para alargar o alterar el calendario de amortización, y las condiciones para su ejercicio.

3.^a Intereses ordinarios.— En esta cláusula se hará constar:

a) El tipo de interés nominal anual aplicable al préstamo, especificándose si es fijo durante toda la vida del préstamo o si tendrá carácter variable, durante la totalidad o parte de la vida del préstamo.

Si el tipo de interés fuera fijo durante toda la vida del préstamo, se señalará en esta cláusula su valor, expresado en tanto por ciento nominal anual.

Si el tipo de interés pudiera variar en algún período, se especificará con claridad el comienzo de dicho período, cumplimentándose obligatoriamente la cláusula 3.^a bis.

b) La fecha de inicio del devengo de intereses, y su periodicidad y forma de liquidación ordinaria, indicándose la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés anual, el importe absoluto de los intereses devengados.

c) El número de días que se considerará que tiene el año cuando, para el cálculo de los intereses devengados durante períodos inferiores a un año, sea preciso convertir el tipo de interés anual en un tipo de interés diario.

d) Cuando resulte de aplicación, la forma especial de liquidación de intereses del período transitorio durante el cual el prestatario no tenga la plena disponibilidad del importe íntegro del préstamo, por no haberse cumplido las condiciones establecidas al efecto.

En este supuesto los intereses se aplicarán exclusivamente a la parte del préstamo sobre la que el prestatario hubiera dispuesto o tuviera la libre disposición, y se entenderán devengados por días.

e) En el caso de préstamos en divisas, las reglas aplicables para el cálculo en pesetas del importe de los intereses.

3.^a bis. Tipo de interés variable:

1. Definición del tipo de interés aplicable.— Cuando el tipo de interés pueda variar en algún período, se expresará este de alguna de las siguientes formas:

a) Como suma de:

Un margen constante (positivo, nulo o negativo), expresado en puntos o fracciones de punto.

El tipo de interés de referencia.

b) Como cierto porcentaje de un tipo de interés de referencia.

c) Como suma de:

Un tipo de interés constante.

Un margen variable, que será igual a la variación absoluta (positiva, nula o negativa) experimentada, desde cierta fecha establecida en el contrato, por un índice o tipo de interés de referencia.

d) De cualquier otro modo, siempre que resulte claro, concreto y comprensible por el prestatario, y sea conforme a Derecho.

2. Identificación y ajuste del tipo de interés o índice de referencia.— En lo relativo al tipo de interés o índice de referencia, la cláusula deberá expresar:

a) La definición del mencionado índice o tipo de interés; el organismo público, asociación o entidad privada que lo elabore; y la periodicidad y forma en que se publique o sea susceptible de conocimiento por el prestatario.

b) Cuando el tipo de interés de referencia corresponda a operaciones cuya periodicidad de pagos sea distinta a la del préstamo objeto del contrato (por ejemplo, que el tipo de referencia esté definido como un tipo efectivo anual y el préstamo tenga pagos mensuales) o incluya conceptos (por ejemplo, comisiones) que estén previstos como concepto independientemente en el préstamo objeto del contrato, se indicará si debe efectuarse algún ajuste o conversión en el tipo de interés de referencia antes de calcular el tipo de interés nominal aplicable, definido según la fórmula descrita en el apartado 1 de esta cláusula 3.^a bis.

En caso afirmativo, se indicará la fórmula o procedimiento del ajuste o conversión que deba afectuarse.

c) El índice o tipo de interés de referencia sustitutivo que deba utilizarse excepcionalmente cuando resulte imposible, por razones ajenas a las partes, la determinación del índice o tipo de interés de referencia designado en primer término.

3. Límites a la variación del tipo de interés aplicable.— Cuando se establezcan límites máximos y mínimos a la variación del tipo de interés aplicable al préstamo, se expresarán dichos límites:

a) En términos absolutos, expresándose en forma de tipo de interés porcentual los citados límites máximo y mínimo.

Esta forma de expresión se utilizará obligatoriamente cuando puedan expresarse dichos límites en términos absolutos al tiempo del otorgamiento del documento de préstamo.

b) De cualquier otro modo, siempre que resulte claro, concreto y comprensible por el prestatario, y sea conforme a Derecho.

4. Umbral mínimo de fluctuación y redondeos del tipo de interés aplicable.— Si se pactara un umbral mínimo para la variación del tipo de interés (de forma que este permanezca inalterado cuando la fluctuación del índice de referencia no alcance, en más o en menos, cierto umbral), se expresará dicho umbral en fracciones de punto.

Si se pactara el redondeo del tipo de interés, se indicarán, en fracciones de punto, los múltiplos a los que se efectuará (por ejemplo, redondeo al más cercano octavo de punto).

5. Comunicación al prestatario del tipo de interés aplicable.— La cláusula deberá especificar:

a) La forma en que el prestatario conocerá el tipo de interés aplicable a su préstamo en cada período;

b) Si existe algún procedimiento especial que el prestatario pueda utilizar para reclamar ante la entidad en caso de que discrepe del cálculo efectuado del tipo de interés aplicable.

4.^a Comisiones:

1. Comisión de apertura.— Cualesquiera gastos de estudio del préstamo, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario, u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo, deberán obligatoriamente integrarse en una única comisión, que se denominará «comisión de apertura» y se devengará por una sola vez. Su importe, así como su forma y fecha de liquidación, se especificarán en esta cláusula.

En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, de forma implícita, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

2. Otras comisiones y gastos posteriores.— Además de la «comisión de apertura», solo podrán pactarse a cargo del prestatario:

a) La cantidad que haya de abonar el prestatario con ocasión del reembolso anticipado, conforme a lo estipulado, en su caso, en la cláusula 2.^a

b) Los gastos de la operación mencionados en la cláusula 5.^a, incluidos los correspondientes a servicios prestados directamente por la entidad.

c) Las comisiones que, habiendo sido debidamente comunicadas al Banco de España de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 12 de diciembre de 1989 y en sus normas de desarrollo, respondan a la prestación de un servicio específico por la entidad distinto a la mera administración ordinaria del préstamo. En el caso de préstamos en divisas, se incluirán las comisiones de cambio máximas que pudieran resultar aplicables.

Cualesquiera importes periódicos a cargo del prestatario en favor de la entidad se reflejarán necesariamente, de forma implícita, en el tipo de interés ordinario que se hubiera libremente pactado.

4.^a bis. *Tabla de pagos y tipo de interés anual equivalente.— En los préstamos a tipo de interés fijo, se hará constar en esta cláusula:*

a) La cuota total que corresponderá satisfacer al prestatario en cada fecha.

b) El coste efectivo de la operación, calculado conforme a las reglas establecidas al efecto por el Banco de España.

5.^a *Gastos a cargo del prestatario.— En esta cláusula se especificarán todos aquellos conceptos de gasto futuros o pendientes de pago que sean o se pacten a cargo del prestatario:*

Podrán incluirse los siguientes conceptos:

- a) Gastos de tasación del inmueble.
- b) Aranceles notariales y registrales relativos a la constitución, modificación o cancelación de la hipoteca.
- c) Impuestos.
- d) Gastos de tramitación de la escritura ante el Registro de la Propiedad y la oficina liquidadora de Impuestos.
- e) Los derivados de la conservación del inmueble hipotecado, así como del seguro de daños del mismo.
- f) Los derivados del seguro de vida del prestatario, cuando fueran aplicables.
- g) Los gastos procesales o de otra naturaleza derivados del incumplimiento por el prestatario de su obligación de pago.

h) Cualquier otro gasto que corresponda a la efectiva prestación de un servicio, relacionado con el préstamo, que no sea inherente a la actividad de la entidad de crédito dirigida a la concesión o administración del préstamo.

6.^a *Intereses de demora.— En esta cláusula se especificará:*

- a) El tipo de interés de demora, expresado sea en forma de tanto por ciento anual, sea añadiendo un margen al tipo de interés de referencia.
- b) La base sobre la que se aplicará el interés de demora y su forma de liquidación.

6.^a bis. *Resolución anticipada por la entidad de crédito.— Cuando se pacten expresamente, se indicarán en esta cláusula:*

- a) Las causas especiales, distintas a las generales previstas en las Leyes, que faculden a la entidad prestamista para resolver anticipadamente el contrato de préstamo.
- b) El importe de la penalización por resolución anticipada del contrato, cuando esta se base en el incumplimiento por el prestatario de alguna de las obligaciones derivadas del contrato de préstamo.